

Algemene informatie

Aanbesteding: 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Aanbestedende Dienst: Rijkswaterstaat Programma's, Projecten en Onderhoud
Referentie: 31189652

Toelichting:
Vragen en Antwoorden TenderNed

Vraag en antwoord

Ref.nr.	Onderwerp:
1	31189652 Bijlage 10 Gegevensuitwisseling koppeling CMV VC v1.0 Onderdeel Processtappen

Vraag:

"5. Bij het wijzigen van de status, de locatie en/of de berger moet een updatebericht worden verstuurd."
Welke afspraken zijn hier vastgelegd met de betreffende bergers rondom wijziging berger, heeft Berger eveneens de meldingsplicht hierin?

Antwoord:

Met de status, de locatie en/of de berger wordt, niet limitatief, bedoeld een actief of afgemeld incident, een correctie op de incidentlocatiegegevens en welke berger het incident behandelt.

Er zijn verscheidene afspraken met de bergers, die contractueel met hen zijn vastgelegd. Het gaat daarbij onder andere om de volgende aspecten die in meer of mindere mate van toepassing zijn op hetgeen in bijlage 10 is beschreven:

- Indien de Opdrachtnemer na ontvangst van de CMV-melding voorziet dat hij niet aan de berekende aanrijtijd kan voldoen, dient hij het CMV hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- Bij aankomst op de incidentlocatie dient de Opdrachtnemer als eerste zijn aanwezigheid telefonisch door te geven aan het CMV.
- Na de aanmelding bij het CMV dient de Opdrachtnemer de schade te inventariseren en vervolgens, uiterlijk 15 minuten na aankomst, het CMV een update te geven met relevante informatie over de betrokken (schade) voertuigen.
- Bij het verlaten van de incidentlocatie dient de Opdrachtnemer zich direct telefonisch af te melden bij het CMV.

Let op: ten tijde van het beantwoorden van deze vraag bestaat er nog geen koppeling tussen het CMV en de verkeerscentrales. De in bijlage 10 uit te

wisselen data is concept en gaat uit van de genoemde processtappen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
2

Onderwerp:
31189652 Bijlage 10 Gegevensuitwisseling koppeling CMV VC v1.0
Onderdeel Processtappen

Vraag:

"4. Op grond van de uitkomst van de bergersselectie in BergerSelect wordt de aangestuurde berger door het CMV ingezet; deze inzet wordt door het CMV met de datakoppeling tussen het CMV en de verkeerscentrale aan de verkeerscentrale teruggekoppeld"

Is een rayonverdeling reeds vastgesteld en afgestemd met de Bergers en welke afspraken zijn gemaakt m.b.t. overname activiteiten door een andere berger?

Antwoord:

Ten tijde van het beantwoorden van deze vraag bestaat er nog geen koppeling tussen het CMV en de verkeerscentrales. De in bijlage 10 uit te wisselen data is concept en gaat uit van de genoemde processtappen.

Er is geen sprake van een rayonverdeling tussen bergers. De selectie van de berger met het systeem BergerSelect vindt plaats op basis van de afstand die gelegen is tussen de incidentlocatie en de dichtstbijzijnde vestiginglocatie van een berger (dit is een vereenvoudigde uitleg). De wijze van selectie is overeengekomen met de bergers.

Overname van bedrijfsactiviteiten is mogelijk. Een vestiging kan in zo'n geval in de looptijd van de Overeenkomst door een andere berger worden overgenomen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
3

Onderwerp:
Bijlage informatiebeveiliging

Vraag:

Er wordt vaak verwezen naar BIO. Is dit een eis om na gunning te implementeren of zijn alternatieven ook acceptabel?

Antwoord:

Op moment van het van start gaan van de dienstverlening (per 2 december 2024) dient de informatiebeveiliging te voldoen aan de BIO. Daar de Opdrachtgever namens de overheid moet voldoen aan de BIO moet de Opdrachtnemer aan de desbetreffende controls voldoen.

In de BIO staat per standaard basisbeveiligingsniveau beschreven aan welke controls uit de ISO 27002 (Code voor Informatiebeveiliging) moet worden voldaan.

De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid. De BIO vervangt deze normen niet.

Gezien het feit dat er moet worden voldaan aan de BIO is voor de BIO zelf geen alternatief acceptabel.

Indien de inschrijver niet compliant is volgens de bovengenoemde normen moet worden aangetoond dat het beveiligingsniveau gelijkwaardig is ingevuld.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

4

Onderwerp:

Bijlage 13 12.6.1

Vraag:

Welke scope zou deze risicoanalyse volgens opdrachtgever moeten hebben?

Antwoord:

De risicoanalyse volgens paragraaf 12.6.1 van bijlage 13 heeft primair de koppelingen tussen het systeem (systemen) van de Opdrachtnemer en het systeem (systemen) van Opdrachtgever als scope. Op dit ogenblik betreft het de ONDA koppeling, maar ook de nog geambieerde en dus nog in te richten koppeling tussen het meldkamer-loggingsysteem van de Opdrachtnemer en de verkeerscentrales van Rijkswaterstaat behoort daar toe.

De koppeling met de backofficesystemen van de zware bergers, het AIM en BergerSelect vallen niet onder die scope.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

5

Onderwerp:

VSD 8.2.1

Vraag:

Wij beschikken niet over BIO (Baseline Informatie Beveiliging Overheid), wel hebben we ISO27001, is dit een passend alternatief?

Antwoord:

Daar de Opdrachtgever namens de overheid moet voldoen aan de BIO moet de Opdrachtnemer aan de desbetreffende controls voldoen.

In de BIO staat per standaard basisbeveiligingsniveau beschreven aan welke controls uit de ISO 27002 (Code voor Informatiebeveiliging) moet worden voldaan.

De BIO beschrijft de invulling van de NEN-ISO/IEC 27001:2017 en de NEN-ISO/IEC 27002:2017 voor de overheid. De BIO vervangt deze normen niet.

De NEN-ISO/IEC 27001:2017 is dus zelf geen alternatief maar geeft naast de NEN-ISO/IEC 27002:2017 invulling aan de baseline.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
6

Onderwerp:
31189652 VSD 2.1.2.2 a

Vraag:

Hoe wordt in de BIS op elektronische wijze bevestigd dat de berger is ingeschakeld? Wordt dat door de berger getriggerd?

Antwoord:

In BIS wordt niet bevestigd dat de berger is ingeschakeld.

De berger dient, zodra hij op diens vestiging een bergingsopdracht heeft ontvangen, met het bergingsmaterieel vanuit die vestiging ter plaatse van het incident te gaan. De berger dient in het systeem BergerSelect zelf aan te geven of zijn vestiging op dat moment nog bergingsopdrachten kan ontvangen (omdat hij meerdere bergingsvoertuig en personeel ter beschikking heeft) of dat hij bezig is met het uitvoeren met een CMV-berging (wat ertoe leidt dat zijn vestiging op niet-beschikbaar komt te staan).

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
7

Onderwerp:
31189652 VSD 8.1.2.4

Vraag:

Deze requirement heeft nogal wat voeten in de aarde omdat we met verschillende koppelingen te maken hebben van verschillende platvormen /leveranciers. Alle deze partijen moeten bereid zijn mee te werken en het ook kunnen organiseren op een gewenste tijdslijn.

1. Op welke termijn wordt verwacht dat alle afmeldingen digitaal gedaan kunnen worden?
2. Zijn er al afspraken gemaakt hierover met b.v. bergers/AO?
3. Welke alternatieve afmeldmanieren zijn mogelijk or reeds in gebruik?
4. Is er een voorbeeld afmelding ter inzage beschikbaar?

Antwoord:

1. We gaan er van uit dat, zodra dit is getest en ingeregeld bij de Opdrachtnemer dit zo spoedig mogelijk kan worden gebruikt;
2. Er zijn nog geen afspraken met de bergers hieromtrent gemaakt, indien onverhoopt de koppeling ten tijde van de proeve van bekwaamheid niet functioneel is als gevolg van vertraging bij bergers zal dit niet per definitie leiden tot een negatieve bevinding in de proeve. De Opdrachtnemer zal zijn deel wel functionerend moeten aantonen. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van het op kortst mogelijke termijn nastreven van het (deels) functioneel maken van de koppeling;
3. Als alternatief is een afmeldformulier in gebruik en een berger dient zich na afloop sowieso ook telefonisch af te melden. Deze procedure is contractueel vastgelegd met de berger;
4. Er is een voorbeeld van het afmeldformulier bijgevoegd.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
8

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Om een concreet beeld te krijgen van wat een CMV melding operationeel inhoudt: Kan er een voorbeeld gedeeld worden van het verloop van een CMV melding + inschakeling imV3 waarbij alle informatie/documenten horende bij de melding inzichtelijk zijn en deze melding op een tijdslijn wordt uitgeschreven?

Antwoord:

Een uitputtend voorbeeld is met dat detailniveau niet voorhanden, maar voorbeeld die in grove lijnen een dergelijk proces weergeeft is bijgevoegd,

echter zonder inhoudelijke gespreksgegevens. Zie voorbeeld, 31189652
Voorbeeld CMV dossier V2.pdf

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
9

Onderwerp:
Bijlage 11

Vraag:

Wat zijn de SLA afspraken met de AIM beheerder in geval van een storing?

Antwoord:

De SLA tussen de AIM beheerder en de Opdrachtgever is op basis van best-effort ingericht. De AIM beheerder bewaakt het goede functioneren van AIM, meldt en verhelpt storingen en handelt klachten af. Tevens wordt inzet gepleegd in geval eventuele storingen in de in de voertuigen aangebrachte GPS-modules.

Indien in voorkomend geval een beroep moet worden gedaan op de AIM beheerder en deze onverhoopt niet tijdig de storing kan verhelpen waardoor de SLA van de Opdrachtgever niet kan worden behaald zal deze gebeurtenis niet meewegen in de malus voor de Opdrachtgever.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
10

Onderwerp:
Bijlage 3

Vraag:

- a) Wegbeheerders
- b) Politie
- c) Zware bergers
- d) Verzekeringsmaatschappijen

Is er een indicatie beschikbaar van hoeveelheid meldingen per categorie (naar ratio)?

Antwoord:

Op basis van een niet uitputtende beschouwing over de incidenten in 2023 is dit de volgende verdeling:

- a) Wegbeheerders ca 90%
- b) Politie ca 1 %
- c) Zware bergers ca 8%
- d) Verzekeringsmaatschappijen ca 0,3%

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 11
Onderwerp: 31189652 VSD 9.6.4

Vraag:

Het updaten van de kaartlaag moet in verschillende systemen gebeuren (BIS / Systeem opdrachtnemer). In geval van verschil in gebruikte versie van de kaartlaag, is de BIS dan leidend? Of hoe wordt bepaald welk systeem dan leidend is voor het bepalen van al dan niet IM gebied.

Antwoord:

Het uitgangspunt is de IM wegenlijst van de Stichting Incident Management (SIMN).

De laatste shape-file zoals die door SIMN wordt opgeleverd wordt door Rijkswaterstaat in BergerSelect geïmplementeerd zodat het CMV daarmee inzichtelijk heeft welke wegen IM-weg zijn en welke niet. Aldus is voor het CMV operationeel BergerSelect leidend.

Daar in de IM-wegenlijst slechts twee keer per jaar een update wordt doorgevoerd, kan het voorkomen dat tussentijdse wijzigingen in het IM-wegennet nog niet zichtbaar zijn in de kaartlaag. Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij dergelijke naijlende omissies inzichtelijk heeft zodra die aan hem zijn gemeld of hij die zelf heeft geconstateerd en dat meldingen op die wegdelen hier vanuit op passende wijze worden geïnterpreteerd en dat dienovereenkomstig wordt gehandeld.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 12
Onderwerp: 31189652 VSD 8.1.2.2

Vraag:

Wat is de huidige status van dit voornemen en is dit nu wel of geen vereiste? Zie ook bijlage 10 "Er is echter, in tegenstelling tot personenautobergingen,

op moment van het vormgeven van deze vraagspecificatie geen gedragen beeld bij stakeholders over de gewenste informatie uitwisseling tussen CMV en de verkeerscentrales in het kader van de aanvraag van inzet zware bergers"

Antwoord:

Dit is nog steeds een voornemen: er is op dit moment nog geen koppeling mogelijk. Er wordt dan ook van uitgegaan dat deze koppeling bij het starten van de dienstverlening ook nog niet mogelijk zal zijn.

Zodra echter door de Opdrachtgever wordt besloten om deze koppeling te realiseren wordt er van de Opdrachtnemer verwacht dat hij hier zijn medewerking aan verleent.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
13

Onderwerp:
Vraagspecificatie algemeen 1.6.1.

Vraag:

Wat moeten wij bij aanvang van de transitieperiode hebben staan?

Antwoord:

Er wordt niet verwacht dat de Opdrachtnemer bij aanvang van de transitieperiode al een systeem heeft ingericht. Hier is de transitieperiode voor bedoeld. Al staat het de Opdrachtnemer uiteraard vrij om, zodra de opdracht is gegeven, al de nodige voorbereidingen te treffen. Het wordt echter wel geadviseerd om al een systeem te hebben ingericht zodat de transitieperiode zo effectief mogelijk zal worden benut.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
14

Onderwerp:
CMV VSD 7.1.3.1.

Vraag:

Als wij realtime inzage geven in onze operationele systemen kunnen wij dan afwijken van het gegeven format? Dit is voor ons namelijk niet mogelijk.

Antwoord:

Ja, dat is geen probleem voor de realtime inzage.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
15

Onderwerp:
CMV VSD 4.1.2.2. f.

Vraag:

Vragen wij altijd uit of een voertuig wa/beperkt casco/volledig casco is verzekerd? Ook bij buitenlandse partijen?

Antwoord:

De Opdrachtgever gaat er vanuit dat de gegevens voor Nederlandse vrachtvoertuigen kan betrekken vanuit het register van het RDW. De Opdrachtgever gaat er van uit dat dit standaard bij ieder incident waarbij een Nederlands vrachtvoertuig is betrokken kan worden gedaan. Gegevens omtrent de verzekering van buitenlandse voertuigen kunnen vaak alleen via de eigenaar of leasemaatschappij worden achterhaald. Daar deze gegevens niet snel inzichtelijk zijn dient de Opdrachtnemer deze gegevens pas te achterhalen op het moment dat er discussie met de eigenaar ontstaat omtrent betaling. De Opdrachtgever is zich er van bewust dat niet in alle gevallen succesvolle vaststelling van de verzekeringswijze kan plaatsvinden. Indien geen gegevens kunnen worden achterhaald leidt dit niet tot een bevinding; de Opdrachtnemer moet uiteraard wel zijn inspanningen om de gegevens te achterhalen kunnen aantonen wanneer daar om wordt gevraagd.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
16

Onderwerp:
31189652 VSD 2.1.2.8 a

Vraag:

"Deze procedures worden bij aanvang van de werkzaamheden met de Opdrachtnemer gedeeld." Om alle systeemvereisten in kaart te kunnen brengen is het ons van belang om nu te kunnen bepalen of de "Bijzondere procedure" een systeemaanpassing zou wensen. Kan hier iets over gezegd worden?

Antwoord:

Een uitputtende lijst is nu niet voorhanden, te meer omdat er nu een

wijziging wordt voorzien. Zie bijgaand het protocol voor defensievoertuigen. De Opdrachtnemer moet er rekening mee houden dat in geval van bij bepaalde voertuigen een beroep moet worden gedaan op specifieke partijen, dan wel dat bepaalde partijen moeten worden geïnformeerd. Dergelijke afspraken zijn bovendien aan verandering onderhevig; de Opdrachtgever heeft geen invloed op deze afspraken.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
17

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.7. d. relatiebeheer ii

Vraag:

Is er een procesbeschrijving over wat de nazorg betreft bij koel- en dierentransport? En hoever deze verantwoordelijkheid bij ons ligt.

Antwoord:

Nee: er is geen procesbeschrijving. Hiermee wordt bedoeld dat de Opdrachtnemer zich bewust is dat hij kan worden benaderd voor specifieke vragen over lading of het bijvoorbeeld het afgesleepte voertuig. Zo nodig verwijst hij door naar de berger. Wanneer een berger of imV3 deskundige bijvoorbeeld bij afmelding aangeeft dat de lading direct op doortransport is gegaan, of dat deze tijdelijk in een bepaalde gekoelde opslag is geplaatst dan wel dat vanuit het verloop duidelijk is geworden dat kadavers naar Rendac zijn vervoerd vermeldt de Opdrachtnemer dat in zijn logging zodat deze informatie later beschikbaar is. Er wordt in dat kader geen directe nazorg voor lading zelf verwacht; het betreft met name behandeling van vragen en geven van duiding wanneer daar om gevraagd.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
18

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.7. b. bergeringsselectie ii

Vraag:

In het kader van een goede bezetting kunnen wij onze hulpverleners niet in 1x trainen? Is het mogelijk deze frequentie te verbreden tot bijvoorbeeld een week.

Antwoord:

De Opdrachtgever staat hier welwillend tegenover. Opdrachtgever dient uit te gaan van ca. drie dagdelen verspreid over 3 weken. De exacte momenten zullen in overleg worden bepaald.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
19

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.5.

Vraag:

Wat te doen als de verzekeraar niet telefonisch te bereiken is?

Antwoord:

Indien een verzekeraar telefonisch niet te bereiken is legt de CMV medewerker dat vast in de logging (inclusief het moment waarop is getracht contact te krijgen met de verzekeraar) en stuurt zo mogelijk een mail met de strekking van het verzochte contact naar de verzekeraar. In voorkomend geval stopt de activiteit voor 2.1.2.5 daarna, tenzij de verzekeraar contact opneemt met het CMV.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
20

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.4. b

Vraag:

Hoe vaak wordt deze data bijgewerkt? Frequentie in weken?

Antwoord:

De frequentie van bijwerken is onbekend. Rijkswaterstaat inventariseert op dit moment de mogelijkheden om aanvullend advies omtrent welke veespecialist moet worden ingezet en te betrekken bij NVWA en/of 144 voor die gevallen waarin het genoemde register niet beschikbaar is of waarin het niet leidt tot een succesvolle selectie van een veespecialist.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.

21

Onderwerp:

CMV VSD 2.1.2.2. i

Vraag:

Wat is het toe te passen wijze van verrekening van de kosten bij het extreem weer protocol?

Antwoord:

De onderstaande wijze van facturatie gehanteerd wanneer er een extreem weer protocol wordt afgekondigd:

Er zijn een viertal verrekeningsopties:

1. De zware berger verrekent de kosten op gebruikelijke wijze met de eigenaar en oefent zo nodig het recht van retentie uit;
2. De zware berger verrekent de kosten met de eigenaar, maar oefent het recht van retentie niet uit. Ter plaatse van inzet worden door de zware berger de gegevens van de eigenaar en het voertuig genoteerd en gefotografeerd en wordt achteraf de factuur verzonden. Pas wanneer de factuur niet succesvol kan worden geïnd wordt deze via het CMV (dat een laatste poging doet de incasso te regelen) voorgelegd aan de wegbeheerder;
3. De zware berger verrekent de kosten met de wegbeheerder. Hierdoor is de zware berger na diens inzet snel inzetbaar op het IM-wegennet en blijft de bergingscapaciteit op gewenst niveau;
4. De verrekening vindt op andere wijze plaats dan in de bovenstaande drie punten omschreven. Deze wijze wordt vermeld bij afkondiging van het protocol vanuit het CMV (op aangeven van de Opdrachtgever).

Indien bij afkondiging van een extreem weer protocol onverhoopt niet wordt vermeld welke (bovenstaande) wijze van factureren dient te worden gevolgd dient bovenstaande verrekeningsoptie 2 te worden gehanteerd.

Evenwel moet de zware berger (na aanpassing van het zware bergingscontract) actief navragen bij het CMV welke verrekeningsoptie van toepassing is.

De zware berger dient ten tijde van het uitvoeren van zijn acties in het kader van het extreem weer protocol bij iedere inzet ter plaatse onverwijld telefonisch contact te leggen met het CMV om een dossiernummer te verkrijgen. Het CMV moet op die momenten voorrang verlenen aan dergelijke aanvragen.

Uiteraard dient de daadwerkelijke incidentbehandeldatum op de factuur te worden vermeld (door de berger en ook door CMV bij het factureren van de fee en eventuele administratiekosten).

De overeenkomsten met de bergers moeten nog worden aangepast op deze

bepalingen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
22

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.2. h

Vraag:

Mag dit telefonisch of mag dit ook systeemtechnisch teruggekoppeld worden?

Antwoord:

Als en/of zodra hiervoor een koppeling met verkeerscentrales functioneel beschikbaar is mag de inschakeling alsmede de gegevens van de ingeschakelde berger ook systeemtechnisch worden teruggekoppeld. De opdrachtgever kan op dit moment niet met zekerheid bevestigen dat de koppeling daadwerkelijk gestalte gaat krijgen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
23

Onderwerp:
31189652 VSD 2.1.2.1 i

Vraag:

In kennis stellen van de berger over aangepaste verrekening "van de kosten bij bijzondere omstandigheden zoals zwaar weer protocol". Moet dit tijdens het inschakelen van de berger gebeuren / wanneer moet dit gebeuren? Welke info moet dan gedeeld worden?

Antwoord:

De verwijzing in de vraagstelling naar onderwerp VSD 2.1.2.1 lid i is niet juist; dit dient te zijn VSD 2.1.2.2 lid i; onderstaand antwoord betreft dan ook VSD 2.1.2.2 lid i.

Indien een andere verrekeningswijze dan de standaard verrekeningswijze vooraf bekend is moet die door het CMV worden gedeeld met de berger(s). De onderstaande wijzen van facturatie kunnen worden gehanteerd wanneer er een extreem weer protocol wordt afgekondigd:

Er zijn een viertal verrekeningswijzen:

1. De zware berger verrekent de kosten op gebruikelijke wijze met de eigenaar en oefent zo nodig het recht van retentie uit;
2. De zware berger verrekent de kosten met de eigenaar, maar oefent het recht van retentie niet uit. Ter plaatse van inzet worden door de zware berger de gegevens van de eigenaar en het voertuig genoteerd en gefotografeerd en wordt achteraf de factuur verzonden. Pas wanneer de factuur niet succesvol kan worden geïnd wordt deze via het CMV (dat een laatste poging doet de incasso te regelen) voorgelegd aan de wegbeheerder;
3. De zware berger verrekent de kosten met de wegbeheerder. Hierdoor is de zware berger na diens inzet snel inzetbaar op het IM-wegennet en blijft de bergingscapaciteit op gewenst niveau;
4. De verrekening vindt op andere wijze plaats dan in de bovenstaande drie punten omschreven. Deze wijze wordt vermeld bij afkondiging van het protocol vanuit het CMV (op aangeven van de Opdrachtgever).

Indien bij afkondiging van een extreem weer protocol onverhoopt door de wegbeheerder niet wordt vermeld welke (bovenstaande) wijze van factureren dient te worden gevolgd dient bovenstaande verrekeningswijze 2 te worden gehanteerd.

Evenwel moet de zware berger (na aanpassing van het zware bergingscontract), in geval er niet werd vermeld welke wijze van facturatie moet worden gehanteerd, actief navragen bij het CMV welke verrekeningswijze van toepassing is.

De zware berger dient ten tijde van het uitvoeren van zijn acties in het kader van het extreem weer protocol bij iedere inzet ter plaatse onverwijld telefonisch contact te leggen met het CMV om een dossiernummer te verkrijgen. Het CMV moet op die momenten voorrang verlenen aan dergelijke aanvragen.

Uiteraard dient de daadwerkelijke incidentbehandeldatum op de factuur te worden vermeld (door de berger en ook door CMV bij het factureren van de fee en eventuele administratiekosten).

De overeenkomsten met de bergers moeten ten tijde van het beantwoorden van deze vraag nog worden aangepast op deze bepalingen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
24

Onderwerp:
31189652 VSD 2.1.2.1 d

Vraag:
Er wordt gerefereerd naar Bijlage 1 echter is het onduidelijk welke relatie

deze bijlage heeft met versnelde/uitgestelde bergingen. Het wordt niet benoemd op het document

Antwoord:

Het belang van het feit dat er sprake is van een versnelde of uitgestelde berging is inderdaad niet in bijlage 1 aangegeven, omdat dit niet behoort tot de standaard werkwijze bij een berging. In zoverre vervalt voor dit lid de betreffende verwijzing.

Op enig moment in de afhandeling van een berging kan worden besloten tot een versnelde dan wel uitgestelde berging. Dit dient conform artikel 2.1.4.2 lid a 42. Wijze van berging te worden gerapporteerd.

Denkbaar is dat deze info ook aan de Proof of Concept informatie ten behoeve van een eventuele koppeling tussen het meldkamer-loggingsysteem van de Opdrachtnemer en de verkeerscentrales wordt toegevoegd zoals deze in bijlage 10 is opgenomen, net als in de Proof of Concept informatie ten behoeve van de koppeling tussen het meldkamer-loggingsysteem van de Opdrachtnemer en de backofficesystemen van de zware bergers volgens bijlage 12.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
25

Onderwerp:
31189652 VSD 2.1.2.1 d

Vraag:

Wat is de definitie van een versnelde berging?

Antwoord:

De definitie van een versnelde berging is volgens de beleidsregels Incident Management Rijkswaterstaat een eerste berging waarbij geen maatregelen ter voorkoming van schade aan de vrachtauto genomen worden.

Dit wordt gedaan om de belemmering van de doorstroming van het verkeer zeer te beperken en daarmee de ook hoogte van de maatschappelijke kosten (voertuigverliesuren).

Bij versnelde berging verplaatst een bergingsvoertuig de vrachtauto zo spoedig mogelijk naar de eerst beschikbare veilige plaats; dit kan gepaard gaan met schade aan de vrachtauto (versnellingsbak, overbrengingssysteem en dergelijke) omdat de bij normale berging te volgen procedures ter voorkoming daarvan niet gevolgd worden.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging

(CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
26

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.2.

Vraag:

Wie neemt de beslissing of iets wel of niet uitgestelde berging is? Kunt u daarbij toelichten wanneer iets wel of niet een uitgestelde berging is?

Antwoord:

Formeel wordt een uitgestelde berging alleen door Rijkswaterstaat toegepast. De Officier van Dienst van Rijkswaterstaat bepaalt dit in voorkomende gevallen. Evenwel zouden andere wegbeheerders ook een dergelijke procedure kunnen afkondigen.

Uitgestelde berging betekent dat de vrachtauto, die door pech of een ongeval zich niet meer op eigen kracht kan voortbewegen, zo snel mogelijk door een bergingsvoertuig naar, indien ter plaatse aanwezig, de naastliggende vluchtstrook of berm wordt verplaatst, of – indien niet aanwezig – naar een veilige plaats wordt vervoerd.

Bij deze zo snel mogelijk uitgevoerde verplaatsing (duwen, tillen, slepen) bestaat er een grote kans op schade aan wegdek, lading en voertuig.

Niet limitatief is kan dit voorkomen bij bijvoorbeeld gestrande vrachtauto's die vlak langs de kantstreep staan of op een normale rijstrook (niet zijnde vluchtstrook) en uit oogpunt van verminderde veiligheid (aanrijdgevaar) en doorstromingsbeperkingen (filevorming) snel moeten worden verwijderd.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
27

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.1.

Vraag:

Hoe vaak wordt er ongeveer uitgebeeld per dossier? Per soort dossier?

Antwoord:

Dit hangt sterk af van de aard van het incident. 5 tot 10 telefonische contactmomenten zijn niet ongevoel. Gedacht moet worden aan contact met de verkeerscentrale, de berger en de imV3 deskundige.

Ook tussentijdse informatie kan van belang zijn, zoals het mogelijk ter plaatse laten komen van extra bergingsmaterieel, de eventuele vertraging die in het proces van de berger is opgetreden, de melding of de imV3 deskundige daadwerkelijk ter plaatse gaat of niet etcetera.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
28

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.1.

Vraag:
Hoe lang moeten de gesprekken bewaard worden?

Antwoord:
Gesprekken dienen tot een jaar na datum van opname te worden bewaard.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
29

Onderwerp:
31189652 Bijlage 12

Vraag:
Wanneer zou de POC aangeleverd moeten worden? Uiterste datum?

Antwoord:
De Proof of Concept wordt voorafgaand aan de dienstverlening vastgesteld in onderling overleg tussen de Opdrachtnemer, de zware bergingssector en de leverancier van de backofficesystemen van de zware berger. Uitgegaan wordt van de uiterlijke datum van 1 november 2024.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
30

Onderwerp:
31189652 Bijlage 11

Vraag:

Kunnen wij eerder toegang/inzage krijgen in de AIM testomgeving?

Antwoord:

Vooropgesteld dat er afhankelijkheid is van het bij een derde belegde AIM beheer (de Stichting Incident Management Nederland) heeft Opdrachtgever geen bezwaar tegen een eerdere inzage in de AIM testomgeving.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.

31

Onderwerp:

5.1.3 Taakeisen en Service Level eisen

Vraag:

De financiële verantwoording en de controleverklaring: wordt hiermee de rechtmatigheidscontrole bedoeld wat door een externe accountant uitgevoerd moet worden?

Antwoord:

Dat is juist, dit verwijst naar de financiële verantwoording uit artikel 5.1.2 lid a en de controleverklaring uit artikel 5.1.2 lid b.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.

32

Onderwerp:

3.1.4 Oplevereisen

Vraag:

De rapportage dient te worden aangeleverd in een duidelijk leesbaar pdf-formaat, alsmede in de vorm van een gegevenslevering: Kan dit een Excel format zijn?

Antwoord:

Ja, dit dient in een Excel format te zijn. Dit is omschreven in Bijlage 5 “Gegevensleveringsdocument CMV” van de Vraagspecificatie Dienstverlening.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging

(CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 33 **Onderwerp:**
31189652 CMV VSD 1.0 3.1.3.2 Malus

Vraag:
Welke afspraken zijn er gemaakt met de Bergers hierin m.b.t. wederzijdse verantwoordelijkheid?

Antwoord:
Er zijn specifieke afspraken gemaakt met betrekking tot wederzijdse verantwoordelijkheid. De servicelevels beperken zich tot de ontvangen facturen en tot betaling van in orde bevonden facturen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 34 **Onderwerp:**
31189652 CMV VSD 1.0 3.1.3.1 Service Levels

Vraag:
Welke contractuele afspraken zijn er gemaakt met de bergers m.b.t. opvolgingsplicht binnen 5 dagen m.b.t. het opstellen van een correctiefactuur?

Antwoord:
In dit artikel wordt niet gesproken over een opvolgingsplicht voor de bergers. De factuur van de berger dient door de Opdrachtnemer na binnenkomst binnen vijf werkdagen gecontroleerd te worden.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 35 **Onderwerp:**
31189652 CMV VSD 1.0 3 Afhandeling facturatie 3.1.2 Werkzaamheden

Vraag:
Is tijdige facturatie contractueel vastgelegd met de Bergers en wat te doen

als dit in de praktijk niet wordt toegepast?

Antwoord:

Nee, er zijn geen eisen gesteld aan het tijdig indienen van de factuur door de berger.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
36

Onderwerp:

31189652 VSD 2.1.2.6 c

Vraag:

Opdrachtnemer draagt dus geen zorg voor betaling factuur bij vergeefse rit van dierenspecialst?

Antwoord:

Het inschakelen van een dierkundig specialist zal enkel op verzoek van of namens de wegbeheerder plaatsvinden in geval van een incident waarbij levende have betrokken is. Dit zal dus per definitie nooit een vergeefse rit kunnen zijn. Zie hiervoor ook artikel 2.1.2.4 van de Vraagspecificatie dienstverlening.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 14 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
37

Onderwerp:

31189652 CMV VSD 1.0 2.1.4.2 Rapportage iii. vaststelling uitrijden uit correcte vestigingslocatie.

Vraag:

Is dit contractueel vastgelegd met de Bergers en wat te doen als dit in de praktijk niet wordt toegepast?

Antwoord:

Ja: dit is contractueel vastgelegd. De Opdrachtnemer rapporteert dit aan de Opdrachtgever zodat daarmee beheermaatregelen kunnen worden getroffen.

dit betreft VSD 1.0 2.1.4.2 lid d. punt iii.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging

(CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 38
Onderwerp: 1189652 CMV VSD 1.0 2.1.4.2 Rapportage

Vraag:
Betreft dit de inhoud van een maandfactuur?

Antwoord:
Dit betreft de inhoud van de factuur en de daarbij behorende rapportages die dienen als onderbouwing en bewijslast.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr. 39
Onderwerp: 31189652 CMV VSD 1.0 2.1.3 Taakeisen 2.1.3.1 Service Levels

Vraag:
Hoe zijn de servicelevels vastgesteld en bepaald?
Heeft er ook een meting plaatsgevonden vanuit de praktijk?
Wordt er ook rekening gehouden met bijzondere omstandigheden en hoe kan dit afgestemd worden?

Antwoord:
De servicelevels zijn in 2012 vastgelegd; de exacte bepaling is niet nader geduïd. Deze servicelevels worden sedertdien gehanteerd in de overeenkomst met de CMV-opdrachtnemer. Opdrachtgever wenst deze servicelevels te continueren.

In artikel 2.1.3.1 lid b, lid c, lid k en lid l wordt reeds rekening gehouden met bijzondere omstandigheden.
Ten aanzien van lid i geldt dat bij een eventuele storing van BergerSelect sprake zou kunnen zijn van overmacht. De Opdrachtnemer dient dit in voortkomend geval aan te tonen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.

40

Onderwerp:

31189652 CMV VSD 1.0 2.1.2.3 Inschakelen deskundigen op het gebied van vrachtauto-, vracht- en verontreiniging

Vraag:

Wordt er schriftelijk vastgelegd wanneer de wegbeheerder de inzet van de imV3 deskundige af kan wijzen en wat te doen als inzet toch is uitgevoerd uit veiligheidsoverwegingen?

Antwoord:

In de praktijk stemt de imV3 coördinator van de imV3 deskundigen de inzet van de imV3 deskundige af met de wegbeheerder. De imV3 coördinator zal aan het CMV aangeven of de imV3 deskundige op dat moment daadwerkelijk wordt ingezet of niet. Het CMV logt dit in zijn eigen meldkamer-loggingssysteem.

In de praktijk wordt geen inzet gepleegd als de wegbeheerder (lees: Officier van Dienst ter plaatse van het incident) na het overleg met de imV3 coördinator oordeelt dat de inzet van de imV3 deskundige niet nodig is.

Zodra de imV3 deskundige zijn dienstverlening heeft uitgevoerd legt deze de gemoeide kosten voor aan de eigenaar van het betreffende voertuig.

De inzetcriteria werden onlangs herijkt en zijn als volgt:

- i. indien er sprake is van een gekantelde of geschaarde vrachtauto;
- ii. indien er sprake is van vrachtautobrand;
- iii. indien een vrachtauto van de weg is geraakt; in de berm, op of door geleiderail en in de sloot;
- iv. indien er sprake is meerdere betrokken vrachtauto's;
- v. indien er sprake is milieuschade, olie- of diesellekkage;
- vi. indien er sprake is van:
 - a. afgevalen lading;
 - b. lading die dreigt verloren te gaan (uitgevallen koeling);
 - c. kostbare lading (waardetransport, bier, wijn, tussenproducten, overige alcoholhoudende producten [parfum / brandstoffen] en tabaksproducten) en /of;
 - d. levende lading (alleen ongevallen, niet bij pech);
- vii. indien er sprake is ADR lading (gevaarlijke stoffen; alleen ongevallen, niet bij pech);
- viii. indien er sprake is van ernstige infrastructurele schade;
- ix. indien er sprake is van versnelde of uitgestelde berging;
- x. op verzoek van de Officier van Dienst, wegininspecteur of verkeerscentrale;
- xi. indien er naast de eerder genoemde criteria een complexe situatie is ontstaan, welke de inzet van een deskundige op het gebied van vrachtwagen-, vracht- en verontreiniging wenselijk dan wel noodzakelijk maakt, dit ter beoordeling door het CMV.

Deze bovenstaande tekst zal als wijziging worden opgenomen in de VSD lid 2.1.2.3 lid d.

Momenteel beraadt de Opdrachtgever zich op het eventueel uitbreiden van deze criteria met vrachtauto's die in aanrijding zijn gekomen met MRS'n, TMA's en tekstkarren alsmede incidenten met voertuigen die worden aangedreven door alternatieve brandstoffen als H2, CNV en LNG. Hier is op het moment van beantwoorden van deze vraag echter nog geen uitsluitel over.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
41

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 2.1.2.3 Inschakelen deskundigen op het gebied van vrachtauto-, vracht- en verontreiniging

Vraag:
Wat te doen als Berger zelf vindt dat imV3 ingeschakeld dient te worden uit veiligheidsoverwegingen i.p.v. de opdrachtgever?

Antwoord:
De imV3 deskundige wordt in beginsel niet op basis van veiligheidsoverwegingen ingezet. Echter, wanneer het CMV oordeelt dat er sprake is van een situatie, welke de inzet van een imV3 deskundige wenselijk dan wel noodzakelijk maakt, kan het CMV de imV3 deskundige inschakelen. De imV3 deskundige zal vervolgens contact opnemen met de functionaris van de wegbeheerder om overleg te plegen omtrent de wenselijkheid of noodzakelijkheid van de inzet. Die situatie op basis waarvan het CMV de imV3 deskundige inschakelt kan ook door een berger worden aangereikt.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
42

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 2.1.2.2 Inschakelen bergingsbedrijven

Vraag:
Is er een startlijst m.b.t. verdeling en toekenning Alarmcentrales?

Antwoord:

Er is geen startlijst met betrekking tot verdeling en toekenning van Alarmcentrales. Het inschakelen van bergingsbedrijven is als antwoord beschreven bij vraag 2.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
43

Onderwerp:

31189652 CMV VSD 1.0 2.1.2.2 Inschakelen bergingsbedrijven

Vraag:

Is er een startlijst wegvakverdeling m.b.t. beheerders?

Antwoord:

De lijst met weggedelen per wegbeheerder is te extraheren uit het Nationaal Wegenbestand (NWB; zie bijgaande excellijst ter beeldvorming). De districtscodes komen overeen met de beheergebieden van de verkeerscentrales (er vindt nog een verificatie plaats op het bestand). zie bijlage Wegbeheerders_NWB_RWS_01012024.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
44

Onderwerp:

31189652 CMV VSD 1.0 2.1.2.2 Inschakelen bergingsbedrijven

Vraag:

is er een startlijst rayonverdeling Bergers?

Antwoord:

Er is geen startlijst met betrekking tot verdeling en toekenning van bergers. De bergers zijn niet verdeeld middels rayons. Bij het inzetten van een berger zal via BergerSelect worden geselecteerd op afstand en prijs. Meer specifiek: de selectie van de berger met het systeem BergerSelect vindt plaats op basis van de afstand die gelegen is tussen de

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.
45

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 2.1.2.2 Inschakelen bergingsbedrijven

Vraag:
Hebben wij inzage in de lopende contracten met de Bergers?

Antwoord:
Ja: daar waar nodig krijgt het CMV inzage in de lopende overeenkomsten en overeengekomen tarieven.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
46

Onderwerp:
31189652 Bijlage 6 e-facturatie v1.0

Vraag:
Is facturatie indienen via de Portal een optie?

Antwoord:
Na goedkeuring van de conceptfactuur (VSD 3.1.2 lid i) dient de factuur ingediend te worden via e-facturatie.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
47

Onderwerp:
31189652 Bijlage 3 Meldende partijen v1.0 1.2 Verzekeraars

Vraag:
Welke afspraken zijn er gemaakt m.b.t. toewijzing alarmcentrale t.b.v. facturatie? Wordt bepaald vanuit Stichting / RWS?

Antwoord:
Het is voor Opdrachtgever onduidelijk wat er met deze vraag word bedoeld.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
48

Onderwerp:
31189652 Bijlage 3 Meldende partijen v1.0 1.2 Verzekeraars

Vraag:

Hoe wordt het financiële risico hierin ondervangen m.b.t. doorbealsting van de kosten en bewijs dat melding vanuit verzekeraar is gedaan?

Antwoord:

Het CMV legt de melding van de verzekeraar vast in zijn meldkamer-loggingsysteem. Indien hieromtrent enig dispuut ontstaat moet het CMV dit voorleggen aan de Opdrachtgever. Het risico ligt bij de wegbeheerder dan wel de Opdrachtgever.

In artikel 1.2 van bijlage 3 staat ten onrechte dat het CMV de CMV-berger van het betreffende rayoncluster ter plaatse zal sturen. Deze zin hoort te luiden: “Het CMV zal de met het selectiesysteem (BergerSelect) geselecteerde CMV-berger ter plaatse sturen.”

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
49

Onderwerp:
31189652 Bijlage 15 Template-Informatiebeveiliging plan IV v1.1 5. Informatiebeveiliging audit

Vraag:

Wordt de audit ingeregeld vanuit RWS/de stichting?

Antwoord:

Nee: niet per definitie. Het woord audit wordt op verschillende plekken gebruikt in verschillende onderdelen. Een aantal audits is ter organisatie van de Opdrachtnemer zelf. In bijlage 15 staat dat de Opdrachtgever heeft het recht om audit(s) uit te voeren. Dergelijke audits zullen door de Opdrachtgever, indien nodig, zelf worden ingeregeld.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

Onderwerp:

50 Bijlage 12: Koppeling CMV met backofficesystemen zware bergers

Vraag:

Opdrachtnemer zorg voor het goede functioneren van de benodigde koppelingen met de backofficesystemen.

Wat is hierin de verantwoordelijkheid van de Berger en welke rol speelt de Stichting/RWS hierin wanneer AIM niet functioneert en oorzaak bij de Berger ligt?

Antwoord:

Deze koppeling staat los van het AIM. Wanneer de oorzaak bij de berger ligt neemt de Opdrachtnemer het voortouw om de problematiek, voor zover binnen zijn vermogen, op te lossen en voert hieromtrent zelfstandig overleg met de berger. Het laat onverlet dat van de berger wordt verwacht dat hij de oorzaak van eventueel niet functioneren aan zijn kant zelf oplost of op laat lossen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

51

Onderwerp:

Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM

Vraag:

Buitenlandse bergers dienen zelf zorg te dragen van het functioneren van AIM, ook (direct) over de grens.

Wat als de AIM niet functioneert welke afspraken zijn er dan gemaakt en bij wie wordt het risico belegd?

Antwoord:

Als de GPS-unit niet functioneert dient de berger er voor zorg te dragen dat het probleem wordt opgelost. Het risico ligt bij de berger. Van de Opdrachtnemer wordt wel verwacht dat hij voorkomende problematiek meldt en duidt bij de Opdrachtgever.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.

52

Onderwerp:

Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM

Vraag:

Aandachtspunten Buitenlandse berger:
welke standaard afspraken zijn hierover gemaakt, hoe vertaalt dit zich in de facturatie en doorbelasting en hoe gaan we om met verschillende valuta?
(britse ponden, kronen etc.)

Antwoord:

Voor het CMV maakt dit geen verschil; we hanteren de euro (€) als munteenheid. Op dit moment zijn geen buitenlandse bergingsbedrijven actief voor uitvoering van CMV-bergingen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
53

Onderwerp:

Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM

Vraag:

Is de rayonverdeling bekend en neemt de stichting hiervoor de coordinatie en begeleiding wat betreft vastlegging van de verdeling?

Antwoord:

De rayons en rayoncodes worden niet toegepast voor CMV. Het woord “werkte” moet zijn: “werkt”. Omdat dit veld wel in de AIM interface velden bestaat is het in de bijlage wel geduid.

Zie ook het antwoord op vraag 2: Er is geen sprake van een rayonverdeling tussen bergers. De selectie van de berger met het systeem BergerSelect vindt plaats op basis van de afstand die gelegen is tussen de incidentlocatie en de dichtstbijzijnde vestiginglocatie van een berger (dit is een vereenvoudigde uitleg).

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
54

Onderwerp:

Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM

Vraag:

Kan met betrekking tot het meldnummer ook een aanpassing plaatsvinden m. b.t. het hergebruik van de 500.000 nummering?

Antwoord:

Hierop kan geen aanpassing plaatsvinden. De bepaling vindt zijn grondslag in de maximale capaciteit van het aantal meldingen per jaar dat in AIM kan worden ingevoerd. De nummering vanaf 500.000 is exclusief voor CMV.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Inhoud

Ref.nr.

55

Onderwerp:

31189652 Bijlage 10 Gegevensuitwisseling koppeling CMV VC v1.0
Onderdeel Processtappen

Vraag:

"6. Zodra de melding is afgerond, moet een afmeldbericht worden verstuurd." Welke afspraken zijn gemaakt met Berger m.b.t. doorloopsnelheid aanmaken en versturen van factuur?

Antwoord:

De volgende afspraken zijn gemaakt met de bergers:

De berger factureert de kosten van berging aan de voertuigeigenaar.

De berger neemt bij de facturatie de volgende termijnen in acht:

- a. Voor de eerste factuur geldt een betaaltermijn van 30 dagen;
- b. Voor de eventuele aanmaning geldt een betaaltermijn 15 dagen;
- c. Indien de betaling niet binnen 45 dagen is ontvangen draagt de berger het gehele dossier, inclusief alle vastgelegde documentatie zoals hierboven omschreven, over aan het CMV.

De berger geeft de eigenaar de gelegenheid om het voertuig op te halen. De eigenaar wordt geacht alle bergings- en stallingskosten aan berger te voldoen.

Indien de voertuigeigenaar niet reageert op communicatie of anderszins aangeeft niet akkoord te gaan met de procedure, documenteert de berger alle gepleegde inspanningen en communicatie(pogingen) en stuurt zijn factuur met deze documentatie per mail naar het CMV.

Het CMV benadert vervolgens de eigenaar van het voertuig om kenbaar te maken dat het voertuig (en lading), tegen betaling van bergings- en stallingskosten, bij de berger is af te halen en geeft daarbij aan hoe de vervolgprocedure verloopt.

Indien noodzakelijk worden tussentijds met CMV en berger afspraken gemaakt omtrent de lading zoals bijvoorbeeld (de afvoer van) bederfelijke waar.

Gegevens die een factuur aan het CMV minimaal moet bevatten, zijn:

- De gebruikelijke bedrijfsgegevens zoals: naam en adres (bij inschrijving met meerdere vestigingen: tevens de vestiging opnemen van waaruit de berging is uitgevoerd); telefoonnummer; e-mailadres (en indien van toepassing faxnummer); bankrekeningnummer; nummer inschrijving Kamer van Koophandel en het BTW-nummer;
 - De datum van de werkzaamheden, aanvangstijdstip en einde/afmelding;
 - Factuurnummer;
 - Debiteurennummer;
 - Factuurdatum en vervaldatum;
 - Opdrachtnummer CMV;
 - Kenteken geborgen vrachtauto;
 - Vrachtbriefnummer;
 - Specificatie in rekening te brengen bedrag overeenkomstig de overeengekomen tarieven met de berger;
 - Toelichting wanneer een initiële IM-pechhulp of IM-pechverplaatsing niet voldoet aan de gestelde randvoorwaarden;
- Facturatie van inzet door de berger mag alleen voor daadwerkelijk verleende diensten.

Alleen indien incasso na herinnering aan eigenaar/kentekenhouder niet succesvol plaatsvindt, kan de factuur door de berger worden voorgelegd aan het CMV met bewijs van de incassopogingen.

De berger heeft recht op een vast bedrag aan incassovergoeding per incident. In deze incassovergoeding is het volgende inbegrepen:

- a. Administratie-, facturatie- en incassokosten;
- b. Alle kosten verband houdende met het uitoefenen van het recht van retentie;
- c. Verrekening van stallingskosten (alleen verrekening, niet stallingskosten zelf).

Slechts indien sprake is van een succesvolle incasso heeft de berger recht op het vaste bedrag aan incassovergoeding per incident. Het is voor de berger niet mogelijk om afstand te doen van de incassovergoeding en daarmee de nota niet ter controle bij CMV aan te bieden.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
56

Onderwerp:
Artikel 10.1 DVO

Vraag:
Opdrachtnemer hanteert een eigen gedragscode. Is Opdrachtgever ermee akkoord dat medewerkers van opdrachtnemer hieraan voldoen? Of is Opdrachtgever bereid om uit deze zin te verwijderen: en/of toegang krijgen

tot vertrouwelijke informatie van Rijkswaterstaat en/of zijn opdrachtnemer (s).

Antwoord:

Opdrachtgever gaat hiermee niet akkoord. De vigerende Gedragscode Integriteit Rijk is van toepassing.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
57

Onderwerp:
Artikel 6.11 DVO

Vraag:

is Opdrachtgever bereid om de vrijwaring uit de overeenkomst te verwijderen en terug te vallen op de aansprakelijkheidsbepaling zoals in de overige artikelen is opgenomen?

Antwoord:

Nee, dit is een standaard contracteis vanuit de Opdrachtgever.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
58

Onderwerp:
Artikel 6.5 DVO

Vraag:

De boete zoals opgenomen in dit artikel lijkt erg hoog te zijn gezien de dienstverlening. Kan de boete worden verwijderd?

Antwoord:

De boete zal worden gesteld op € 1.000,00 per gebeurtenis.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.

Onderwerp:

59

Artikel 22 ARVODI

Vraag:

In artikel 22.6 is de mogelijkheid opgenomen voor Opdrachtgever om de overeenkomst te allen tijde te kunnen opzeggen. Dit lijkt niet redelijk te zijn gezien de inhoud van de dienstverlening tussen partijen en de benodigde implementatie bij opdrachtnemer. Is opdrachtgever bereid hier een langere termijn voor aan te houden? Voorstel is een termijn van zes maanden.

Antwoord:

De Opdrachtgever handhaaft dit artikel. Alhoewel hierover in overleg zal worden getreden bepaalt de Opdrachtgever de duur van de termijn.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
60

Onderwerp:
Artikel 21 ARVODI

Vraag:

Is Opdrachtgever bereid om een beperking aan te brengen inzake de aansprakelijkheid in die zin dat de aansprakelijkheid beperkt zal worden tot directe schade en de aansprakelijkheid voor indirecte schade wederzijds uitgesloten zal worden, waarbij onder indirecte schade wordt verstaan, maar niet wordt beperkt tot vervangende oplossingen, gederfde omzet, reputatieschade en gevolgschade.

Antwoord:

De Opdrachtgever is niet bereid een beperking op te leggen op artikel 21 van de ARVODI.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
61

Onderwerp:
Artikel 13 ARVODI

Vraag:

Opdrachtgever hecht ook belang aan geheimhouding. Is opdrachtgever bereid om deze bepaling wederkerig te maken?

Antwoord:

De Opdrachtgever heeft geen inzicht in zaken die vanuit de Opdrachtnemer onder geheimhouding vallen. In overleg zijn hierover afspraken te maken.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
62

Onderwerp:
Artikel 10.3 DVO

Vraag:

In artikel 10.3 van de DVO staat dat opdrachtgever via Opdrachtnemer een VOG kan verlangen. Kunnen de kosten voor die VOG dan worden doorberekend?

Antwoord:

Nee, de kosten hiervoor kunnen niet afzonderlijk worden doorberekend.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
63

Onderwerp:
Artikel 9 DVO

Vraag:

Ook in artikel 9 wordt gesproken over onderzoeksmateriaal. Kan dit artikel ook niet van toepassing worden verklaard?

Antwoord:

Artikel 9 van de DVO is niet van toepassing.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
64

Onderwerp:
Artikel 8 DVO

Vraag:

In artikel 8 van de DVO wordt gesproken over onderzoeksmethoden. Dit lijkt niet van toepassing te zijn op de overeenkomst. Kan dit artikel niet van toepassing worden verklaard? En als Opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, kan dan worden aangegeven wat hiermee wordt bedoeld?

Antwoord:

Artikel 8 van de DVO is niet van toepassing.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
65

Onderwerp:

Artikel 6.2 t/m 6.4, 6.8, 6.10, 6.12 DVO

Vraag:

Niet duidelijk waar de 'niet van toepassing op ziet'.

Antwoord:

Dit zijn standaard eisen vanuit de Opdrachtgever die voor deze dienstverlening niet van toepassing zijn. Deze nummering komt vanuit een standaard indeling die wij dienen te handhaven.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
66

Onderwerp:

DVO artikel 3.5

Vraag:

In artikel 3.5 wordt aangegeven dat betaling plaatsvindt na acceptatie van de resultaten van de diensten. Hoe werkt dit proces? Hier lijkt namelijk geen sprake van gezien deze dienstverlening.

Antwoord:

Zie ook vraag 46. Na acceptatie van de conceptfactuur zal er overgegaan worden tot betaling na indiening van de definitieve factuur.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
67

Onderwerp:
CMV VSA - 3.2 Soort Werkzaamheden

Vraag:

Het wordt verwacht dat in de geoffreerde prijs alle soorten werkzaamheden zijn opgenomen. Kunt u nader specificeren wat het aandeel is per soort werkzaamheden + de gemiddelde tijdsbesteding? >> voorbeeld 3.2.1. Taken; d. Het auditen van zware bergingsbedrijven....,

Antwoord:

In de VSA artikel 3.2.1 vervalt lid d. ten aanzien van het auditen van zware bergingsbedrijven op voldoen aan het contract met Rijkswaterstaat.

Het zwaartepunt van de werkzaamheden ligt op de 24 uur per dag, 7 dagen in de week, gedurende het gehele jaar afhandeling en begeleiding van de verzoeken tot vrachtautobergingen. De hoeveelheid werk gemoeid met de afhandeling van de facturatie wordt bepaald door het aantal bergingsverzoeken. Het verwijderen van onbeheerde vrachtauto's (LAW-V) vindt voornamelijk overdag plaats. Met name in het na proces van bewaking en contact met eigenaren bij LAW-V zit doorgaans per dossier meer tijd dan bij een gemiddeld bergingsdossier.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
68

Onderwerp:
ARVODI 2018 - artikel 26.2

Vraag:

Bent u bereid om akkoord te gaan met een kopie van een verzekeringscertificaat als bewijs van genoegzame verzekering?

Antwoord:

Nee, dit dient een gewaarmerkt afschrift te zijn.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Juridisch

Ref.nr.
69

Onderwerp:
CMV VSD 7.1.4.2 sub a en b

Vraag:

Bent u bereid de malus te laten vallen voor de eerste keer dat rapportages worden aangeleverd?

Antwoord:

In VSD artikel 7.1.4.2 lid c. is reeds bepaald dat de in lid a en b genoemde kortingen niet worden berekend over de eerste drie aangereikte gegevensleveringen.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
70

Onderwerp:
CMV VSD 7.1.3.1 sub c

Vraag:

U wenst de data realtime in te zien. Is een optie waarbij data 24h later zichtbaar is ook bespreekbaar voor u?

Antwoord:

Ja: dit is bespreekbaar. Dat laat onverlet dat de Opdrachtgever wel actuele informatie nodig kan hebben en hieromtrent in contact kan treden met het CMV.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
71

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.4.2

Vraag:

Hoe komt de alarmcentrale tot de benodigde data dat niet geautomatiseerd is? Er wordt specifieke informatie gevraagd die bijv. alleen de berger of inspecteur kan weten (Berger tijdstip rijstrook vrij, land herkomst chaffeur etc.) wordt de informatie allemaal telefonisch doorgegeven of wordt er gewerkt met een formulier dat ter plekke wordt ingevuld en gedeeld met CMV?

Antwoord:

Deze informatie wordt in de afmelding van de berger aangereikt. Zie ook de

beantwoording op vraag 7.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
72

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.4.2

Vraag:
Bent u bereid een voorbeeldrapportage met ons te delen?

Antwoord:
Ja, zie bijlage “3189652 Maandrapportage CMV wegbeheerders voorbeeld.xlsx”. In dit voorbeeld zijn volledig willekeurige gegevens gebruikt.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Inhoud

Ref.nr.
73

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.3.3

Vraag:
U stelt dat we voor elk van de meldende partijen een telefoonnummer ter beschikking stellen waarop meldingen kunnen worden doorgegeven. Geldt de telefonie SLA afzonderlijk voor elk nummer of alle drie nummers bij elkaar?

Antwoord:
Dit geldt voor alle nummers bij elkaar.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
74

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.8

Vraag:
Hoeveel bijzondere opdrachten worden er gemiddeld per jaar uitgevoerd?

Antwoord:

Er worden naar verwachting circa 150 tot 200 bijzondere opdrachten gemiddeld per jaar uitgevoerd.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
75

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.7

Vraag:

Hoeveel mutaties worden er per jaar in BIS doorgevoerd door de alarmcentrale? Heeft u de aantallen per mutatie incl. verlopen bedrijfs- en materiaalcertificaat. Dit geldt ook voor het resetten van accounts, wachtwoorden etc.

Antwoord:

Het exacte aantal mutaties in BIS is niet bekend.
Er zijn momenteel 61 vestigingen van bergers beschikbaar die iedere twee jaar een certificaatmutatie zullen krijgen. Er zijn momenteel 255 voertuigen in het systeem ingevoerd. Ook bij de voertuigen is iedere twee jaar sprake van vernieuwing van het certificaat. Daarnaast worden er voortdurend nieuwe voertuigen toegevoegd aan het materieelbestand (lees: bergers kopen nieuwe bergingsvoertuigen) en wordt er voortdurend materieel afgevoerd. Dit gaat gepaard met een mutatie in het BIS.
Er zijn momenteel circa 250 bergeraccounts actief. Resetten van accounts vindt momenteel zelden plaats.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
76

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kunt u ons een overzicht geven van het totaal aantal meldingen verdeeld per aanleiding (bijv. schade, pech, vergeefse ritten etc.)

Antwoord:

Er is een overzicht toegevoegd. De aantallen zijn:

- Loze rit: 4.616
- Niet uitgereden: 451
- Normale berging: 1.309
- Pechverplaatsing: 3.567
- Uitgestelde berging: 36
- Versnelde berging: 4

* deze gegevens zijn over het jaar 2023, zie ook bijlage; meldingen per soort berging (alleen IM dossiers).xlsx

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
77

Onderwerp:
CMV VSD 2.1.2.2. lid a

Vraag:

U stelt dat het inschakelen van bergers via bergerselektiesysteem gebeurt en dat we rekening moeten houden met het feit dat dit proces deels of geheel kan worden geautomatiseerd. Mogen deze kosten t.z.t. aan jullie doorbelast worden of moeten we nu al rekening houden met een eventuele investering? Indien het laatste het geval is; hoe ziet u dat voor zich zonder een functionele beschrijving van een nog te ontwikkelen koppeling?

Antwoord:

Opdrachtgever gaat er vanuit dat (deels) automatisering van dit proces in het voordeel is van de Opdrachtnemer. Over de inrichting, investering en werking van dit proces zal uiteraard overleg plaatsvinden.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
78

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Tijdens de inlichtingenbijeenkomst hebben wij begrepen dat er in de documenten een soort van streefbedrag (wat de opdracht mag kosten) in de stukken te vinden zou zijn. Wij komen dit bedrag niet tegen. Klopt dit?

Antwoord:

Tijdens de inlichtingenbijeenkomst is er aangegeven dat er zal worden

gegunst op laagste prijs. Hierbij is geen streefbedrag aangegeven, wel is aangegeven hoe het tarief is opgebouwd, zoals omschreven in eis 3.1 van de Dienstverleningsovereenkomst.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
79

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Kunt u aangeven wat de gemiddelde duur is van een dossier? Van begin tot het einde? We willen graag een gevoel hebben bij de tijdsbesteding?

Antwoord:

Er zijn geen cijfers voorhanden voor de gemiddelde duur van een dossier. In de warme fase, dat wil zeggen: ten tijde van het incident op de weg duurt een pechmelding gemiddeld 2 uur en een ongevalsincident gemiddeld 4 uur met uitschieters tot zo'n 8 uur.

De verdere afhandelduur hangt af van de mate waarin succesvolle facturatie door de berger plaatsvindt. Opdrachtgever heeft hiervan geen cijfers voorhanden.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
80

Onderwerp:
CMV VSD 7.1.3.1. C. iv.

Vraag:

Hoe weten wij wie de betrokken weginspecteur/agent/imv3 deskundige etc. is? Dient de betrokken berger dit te noteren of de melder?

Antwoord:

Alleen de betrokkenen kunnen worden genoemd waarmee vanuit het CMV contact is geweest of waarvan melding is gemaakt ten tijde van een contactmoment met het CMV.

Bij het eerste contact met de verkeerscentrale zal de wegverkeersleider zijn naam noemen maar kan de naam van de weginspecteur ook worden genoemd. Het contact met de imV3 deskundige is vaak directer omdat de deskundigheid door het CMV zelf wordt ingeschakeld. Bij een dergelijk

contactmoment zal vaak duidelijk worden welke imV3 deskundige ter plaatse gaat. Omdat de coördinator veelal rechtstreeks overleg pleegt met de Officier van Dienst of wegininspecteur ter plaatse, zal in geval van inzet van de imV3 deskundige behoefte zijn direct bij melding kennis te hebben van deze persoon en diens contactgegevens zodat die aan de imV3 coördinator kunnen worden aangereikt.

Daar bij eventuele vervolgvragen omtrent het incident vaak contact moet worden opgenomen met de betrokkenen is het van belang niet alleen de functie van de persoon te vermelden maar ook diens naam (bijvoorbeeld: “weginspecteur van provincie Utrecht Jan van Wegen” of “wegverkeersleider Kees van Knoppen”).

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
81

Onderwerp:
CMV VSD 4.1.3. C.

Vraag:

Hoe ziet CMV dit? Dienen wij een expert in te schakelen of hoe wordt verwacht dat wij zorgdragen dat een taxateur deze waardes vaststellen?

Antwoord:

Met imV3 is een tarief overeengekomen voor de betreffende waardebeoordeling. Van het CMV wordt verlangd dat zij ervoor zorgdragen dat imV3 tijdig de opdracht van de betreffende waardebeoordeling ontvangt. De kosten van de waardebeoordeling worden verhaald op de eigenaar van het voertuig; de wegbeheerder staat hiervoor garant. Voorts wordt verwezen naar de bepalingen volgens VSD 4.1.2.5 en 4.1.2.6.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)

Beantwoord op: 14 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
82

Onderwerp:
CMV VSD 4.1.3. B.

Vraag:

Wat wordt er verwacht als pro-actieve actie om de stalling zo kort mogelijk te houden aangezien wij meer een meldpunt zijn? Moeten wij bijvoorbeeld Alarmcentrales informeren naar verzekeraars of bergers?

Antwoord:

“Het is niet duidelijk wat wordt bedoeld met de zinsnede “Moeten wij bijvoorbeeld Alarmcentrales informeren naar verzekeraars of bergers?”
De Opdrachtnemer houdt overzicht over de kosten en stand van zaken qua stallingstermijnen. Wanneer de kosten van afsleep/berging en stallingskosten even hoog zijn als de executiewaarde van het voertuig is het zaak dat de wegbeheerder een besluit neemt omtrent eventuele vernietiging.
Om te voorkomen dat de kosten hoog oplopen wordt verwacht dat de Opdrachtnemer aan de wegbeheerder aangeeft op welk moment dat break-even punt zal worden bereikt.
Het is mogelijk dat een dergelijk break-even punt op moment van uitvoeren van de afsleep of berging al is bereikt. In dat geval dient de Opdrachtnemer direct al de consequenties voor te leggen aan de wegbeheerder.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
83

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 - paragraaf 3.1.2 G

Vraag:

"Indien een factuur, zoals genoemd in lid ii en iv ", er wordt hier verwezen naar lid ii en iv - het is niet geheel duidelijk naarwaar wordt verwezen in de tekst. Kunt u dit verduidelijken.

Antwoord:

De genoemde leden moeten zijn lid b en lid d. Dit is de aangepaste tekst:
g. Indien een factuur, zoals genoemd in lid b en d, 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.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
84

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 - paragraaf 3.1.2 F

Vraag:

Indien het niet mogelijk is om de van dierspecialisten te verhalen op de eigenaar/houder(s) van de vrachtauto - kunnen deze kosten dan alsnog

worden doorgelegd naar de wegbeheerder?

Antwoord:

Ja, dat is correct: de wegbeheerder staat garant voor de gemoeide kosten.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
85

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 - paragraaf 3.1.2 F

Vraag:

Kunt u toelichten waarom deze categorie van uitvoerders apart wordt vermeld / blijkbaar een andere afhandeling vereist.

Antwoord:

De afwijking ten opzichte van andere uitvoerders is gelegen in het feit dat bergers en imV3 de factuur zelfstandig eerst voorleggen aan de eigenaar van het voertuig en pas wanneer er geen succesvolle incasso plaatsvindt deze voorleggen aan het CMV.

Omdat er geen rechtstreekse overeenkomsten bestaan tussen de Opdrachtgever en de dierspecialisten kan de taak voor het verhalen van de kosten niet bij de dierspecialisten worden belegd.

In geval van facturen van dierspecialisten wordt de factuur dan ook direct voorgelegd aan het CMV die de kosten tracht te verhalen op de eigenaar.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
86

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 - paragraaf 3.1.2 D

Vraag:

Uit de omschrijving valt op te maken dat in eerste instantie de berger de kosten moet proberen te verhalen op de eigenaar/houder(s) van de vrachtauto en indien dat niet lukt het CMV dat nogmaals moet proberen. Waarbij er na 30 dagen van het eerste aanschrijven nog een herinnering dient te worden verzonden. Kunt u dit proces nader toelichten, vooral t.a.v. wat dit betekent t. a.v. de betalingstermijnen van facturen van bergers en het moment waarop het CMV de externe kosten mag doorleggen naar de wegbeheerder (indien het niet is gelukt om de kosten te verhalen op de eigenaar/houder(s) van de

vrachtauto). Ook in relatie tot de genoemde termijn van 15 dagen onder paragraaf 3.1.2 G.

Antwoord:

De berger factureert de kosten van berging aan de voertuigeigenaar.

De berger neemt bij de facturatie de volgende termijnen in acht:

- a. Voor de eerste factuur geldt een betaaltermijn van 30 dagen;
- b. Voor de eventuele aanmaning geldt een betaaltermijn 15 dagen;
- c. Indien de betaling niet binnen 45 dagen is ontvangen draagt de berger het gehele dossier, inclusief alle vastgelegde documentatie zoals hierboven omschreven, over aan het CMV.

De berger kan dus na 45 dagen de kosten vorderen via het CMV.

Betaling van deze factuur van de berger gebeurt binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de factuur, tenzij de factuur niet in orde wordt bevonden.

Indien de betreffende factuur 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.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
87

Onderwerp:
31189652 CMV DVO 1.0 - paragraaf 3.1

Vraag:

Hierin staat dat de facturatie van dossier "inclusief alle rechtstreeks en/of zijdelings met de opdracht gemoeide kosten worden geacht te zijn begrepen". Hoe wordt omgegaan met de situatie waarbij facturen van (een deel van) de externe kosten van bergers of andere partijen pas in een later stadium worden ontvangen.

Antwoord:

Voor wat betreft de facturatie van een dossier, dit betreft de dossierkosten (fee) van de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever is zich er van bewust dat de facturen van de berger op een later moment kunnen worden ontvangen, deze kunnen dan ook de volgende maand ingediend worden, zoals omschreven in eis 3.1.2 lid a van de Vraagspecificatie Dienstverlening.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024

Label: Proces

Ref.nr.
88

Onderwerp:
31189652 CMV VSD 1.0 - paragraaf 3.1.2 A

Vraag:
Hoe vindt accordering van de conceptfactuur plaats?

Antwoord:
Zodra de Opdrachtgever de conceptfactuur van de berger heeft ontvangen controleert het CMV deze door de overeengekomen tarieven te verifiëren met de tarieven zoals die zijn opgenomen in de Overeenkomst van de desbetreffende berger en door de verrichtingen die in het incident door de berger werden gedaan te vergelijken met de eigen vastlegging van het CMV (inzet en duur materieel en personeel). Na akkoord kan de berger de administratieve vergoeding via het CMV declareren bij de betreffende wegbeheerder. Wanneer de factuur niet akkoord is dient de berger de factuur aan te passen en zo nodig een creditfactuur op te stellen aan de eigenaar van het voertuig. De berger moet de gewijzigde factuur (en eventuele creditfactuur) daarna opnieuw voorleggen aan het CMV.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
89

Onderwerp:
31189652 CMV DVO 1.0 - paragraaf 3.4

Vraag:
"Acceptatie van de resultaten van de diensten", kunt u nader toelichten op basis van welke criteria deze acceptatie plaatsvindt?

Antwoord:
Opdrachtgever gaat er vanuit dat artikel 3.5 wordt bedoeld: de ingediende factuur wordt gecontroleerd aan de hand van de gestelde eisen uit het contract.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
90

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Bent u bereid de KPI's / SLA's te verlichten? We zien op sommige vlakken (bijv. rondom finance) zeer strakke SLA's met forse malus. Indien u niet bereid bent de SLA's aan te passen bent u wel bereid een bonus (naast malus) te introduceren?

Antwoord:

De KPI en SLA zullen niet worden verlicht, er zal ook geen bonus worden geïntroduceerd.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Contract

Ref.nr.
91

Onderwerp:
Algemeen

Vraag:

Op basis van de analyse van de documenten moeten de nieuwe toetreders /inschrijvers welke geen zware bergingen uitvoeren (anders dan huidige leverancier) aanpassingen doorvoeren in operationele systemen. Dit moet ontwikkeld en gebouwd worden. Kijkende naar de standaarden in de markt is de termijn wat hiervoor staat niet realisitsch. Bent u bereid de tijd tussen gunningsfase en start op te rekken?

Antwoord:

De Opdrachtgever acht deze termijn realistisch. De tijd tussen gunning en start van de dienstverlening wordt derhalve niet opgerekt.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Uitvoering

Ref.nr.
92

Onderwerp:
Artikel 17.1 Arvodi

Vraag:

Geldt de eis van elektronische facturatie ook voor meerwerk (die een ander karakter hebben dan de facturatie t.a.v. standaard dienstverlening t.a.v. CMV (bergingen, onze fee, etc))?

Antwoord:

Ja, dit geldt ook voor meerwerk.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
93

Onderwerp:
31189652 VSD 9.3

Vraag:

Een nieuwe melding wordt dus in de 1e instantie in het systeem van opdrachtnemer geregistreerd (volgens minimale uitvraag protocol) om vervolgens via Bergersselect de uitvoerder te bepalen. Is er een integratie mogelijk met de BIS om de input te automatiseren?

Antwoord:

Het is mogelijk de BPS-incidentlocatie via een url-string aan te bieden aan BergerSelect zodat hiermee snel de berger kan worden geselecteerd. Bijvoorbeeld voor de locatie A12 Rechts hmp 63,7 verbindingsweg g met Opdrachtnummer BV9999999: <https://bergersselect.rws.nl/bergersselect/map?dossier=BV9999999&wegnummer=A2&richting=Re&hectometer=63,7&hectoletter=g>

De url-string dient dus vanuit het eigen alarmcentrale-loggingssysteem van de Opdrachtnemer te worden gegenereerd. Er is geen verder integratie mogelijk met BergerSelect.

Percelen: P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op: 13 mei 2024
Label: Proces

Ref.nr.
94

Onderwerp:
Bijlage 11: Procesbeschrijving koppeling CMV met AIM

Vraag:

Het antwoord op vraag nr. 53 is niet juist en vervalt. Dit is het juiste antwoord op vraag nr. 53.

Antwoord:

Omdat de zware bergers niet op basis van rayons worden ingezet, maar met behulp van het systeem BergerSelect, en de zware bergingsvoertuigen wel zichtbaar moeten zijn in het AIM, heeft iedere berger in AIM een fictieve rayoncode toebedeeld gekregen; iedere rayoncode staat voor geheel Nederland. De rayoncodes zijn in beheer bij de SIMN.

Het woord “werkte” in bijlage 11 moet zijn: “werkt”. Omdat dit veld wel in de AIM interface velden bestaat is het in de bijlage wel geduid.

Zie ook het antwoord op vraag 2: Er is geen sprake van een rayonverdeling tussen bergers. De selectie van de berger met het systeem BergerSelect vindt plaats op basis van de afstand die gelegen is tussen de incidentlocatie en de dichtstbijzijnde vestigingslocatie van een berger (dit is een vereenvoudigde uitleg).

Percelen:	P1 31189652: Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV)
Beantwoord op:	14 mei 2024
Label:	Inhoud