

1 Eisen aan de te leveren producten Perceel 2 - TDI

1.1 Eisen

a. Opdrachtnemer ondersteunt de RWS-verkeerscentrales in het periodiek- en reactief verkeerskundig beheer van TDI's.

De ondersteuning in het verkeerskundig beheer dient door Opdrachtnemer te worden ingevuld door middel van het uitvoeren van verkeersregelkundige onderzoeken op basis van het door Opdrachtgever opgesteld Beheerschema. Het eindresultaat betreft een adviesrapportage per onderzocht TDI. Er wordt onderscheid gemaakt in de volgende activiteiten:

1. Periodiek verkeerskundig beheer:

- Verkeersregelkundig onderzoeken met adviesrapportages conform Beheerschema en de Werkwijzer (bijlage 8: Werkwijzer Periodieke Monitoring v8.0.3.) *Zie de Werkwijzer voor een nadere beschrijving van de uit te voeren onderzoeken.*
- Gespreksnotities van de voor- en nabespreking met stakeholders van bovenstaande onderzoeken.
- Nazorg: in samenspraak met de Beherend AVM doorvoeren van parameterwijzigingen in de beheercentrale en vastleggen van deze wijzigingen in het 'Parameter dashboard'.

2. Reactief verkeerskundig beheer:

- Adviesnotitie met daarin een probleembeschrijving, het advies en onderbouwing hiervan.
- Gespreksnotities van de voor- en nabespreking met stakeholders van bovenstaande onderzoeken c.q. rapportages.
- Nazorg: in samenspraak met de Beherend AVM doorvoeren van parameterwijzigingen in de beheercentrale en vastleggen van deze wijzigingen in het 'Parameter dashboard'.

3. Aanvullende specialistische ondersteuning:

Het kan voorkomen dat op basis van bovenstaande activiteiten behoefte is aan het uitvoeren van extra werkzaamheden. Opdrachtnemer voert op nader verzoek aanvullende werkzaamheden uit gericht op het verkeerskundig beheer van TDI's, zoals (niet-limitatief):

- Maken van aanvullende verkeersregelkundige berekeningen;
- Aanvullend overleg met stakeholders;
- Opstellen/bijstellen lokaal beleidskader;

De nadere invulling hiervan wordt voor aanvang van de activiteiten nader afgestemd met Projectbegeleider Opdrachtgever.

1.2 Algemene eisen

1.2.1 Algemene eisen producten

a. Het eindresultaat dient bij te dragen aan een optimale verkeerskundige afstelling van de TDI's. Het begrip 'optimale afstelling' is afhankelijk van de lokale verkeerssituatie en (beleids)afspraken. Opdrachtnemer dient het functioneren van de TDI en hiermee samenhangend de instellingen op parameter- en scenario-niveau te correleren aan de voor de locatie optimale

- afstelling c.q. doseerstrategie en de geadviseerde instellingen nader te onderbouwen in de producten.
- b. Het eindrapport wordt voorafgegaan door een conceptrapport.
 - c. De producten worden in digitale vorm opgeleverd in zowel pdf-bestandsformaat als Word bestandsformaat (.docx).
 - d. De producten worden opgesteld conform het sjabloon van de opdrachtgever (zie Werkwijzer).
 - e. De producten worden in de Nederlandse taal opgesteld.
 - f. Opdrachtnemer dient niet enkel het eindresultaat op te leveren maar ook (indien van toepassing) de achterliggende bestanden zoals berekeningen, datasets, enzovoort.

1.2.2

Algemene eisen proces

- a. Iedere TDI heeft een Beherend AVM. Deze medewerker vormt het inhoudelijk aanspreekpunt voor het verkeerskundig beheer van de installatie. De uit te voeren activiteiten dienen met deze persoon inhoudelijk te worden afgestemd. Afwijkingen c.q. nadere afspraken die leiden tot een scopewijziging en/of financiële consequenties dienen altijd ter accordering te worden voorgelegd aan de Projectbegeleider Opdrachtgever.
- b. Een deel van de benodigde applicaties/data kan enkel op een werkplek in de verkeerscentrale (RVC) worden gebruikt/geraadpleegd. Opdrachtnemer dient nadere afspraken met de Beherend AVM van de betreffende TDI te maken voor toegang tot de RVC, reservering van de werkplek en toegang tot de applicaties en achterliggende data. Uitgangspunten:
 - Opdrachtnemer haalt zelfstandig de benodigde gegevens op uit de verschillende systemen (e.g. actuele parameterinstellingen uit de beheercentrale) – zie hiertoe ook de werkinstructies in de Werkwijzer;
 - TDI's zijn aangesloten op een specifieke verkeerscentrale. De applicaties in de verkeerscentrales zijn gericht op het op die verkeerscentrale aangesloten areaal. *NB: In sommige gevallen kan vanuit een werkplek op de verkeerscentrale ook systemen van een andere verkeerscentrale worden geraadpleegd, maar dit kan niet worden gegarandeerd.*
 - Opdrachtgever verzorgt geen opleiding in het gebruik van systemen c.q. applicaties. Dit betreft zowel de bestaande als eventuele toekomstige systemen c.q. applicaties. Desgewenst kan wel documentatie ter beschikking worden gesteld.
 - Het is mogelijk dat gedurende de looptijd van deze opdracht wijzigingen plaatsvinden in de bij RWS in gebruik zijnde applicaties. Ook kan de beschikbaarheid c.q. toegang tot een werkplek en applicaties in de verkeerscentrale wijzigen.
- c. De producten worden opgeleverd aan zowel de Beherend AVM van de betreffende TDI als de Projectbegeleider Opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer dient tot drie maanden na afronding van een onderzoek bereikbaar te zijn voor de beantwoording van eventuele (verduidelijkings-)vragen over het verrichte onderzoek.

1.2.3 Procesafspraken aantallen producten

- a. Facturatie geschiedt op basis van werkelijk uitgevoerde én afgeronde onderzoeken.
- b. De aantallen onderzoeken kunnen gedurende de looptijd van de opdracht fluctueren. Er is geen minimale afnamehoeveelheid.
- c. Indien een door Opdrachtnemer aangevangen onderzoek door een aan Opdrachtgever verwijtbare oorzaak niet kan worden afgerond dan dient Opdrachtnemer in overleg te treden met de Beherend AVM en de Projectbegeleider Opdrachtgever. Afhankelijk van de oorzaak en de verwachte oplosduur van het probleem worden nadere afspraken gemaakt inzake de uitvoering- en oplevertermijn van het onderzoek. Indien het onderzoek in het geheel niet meer kan worden uitgevoerd dan dient Opdrachtnemer als vervangend product een notitie met beschrijving van de geconstateerde problematiek op te stellen. Met daarin beschreven (indien bekend) de probleemoorzaak, de in samenspraak met de Beherend AVM uitgezette acties en de impact op het verkeerskundig functioneren van de TDI.

1.3 Specifieke eisen per activiteit

1.3.1 Verkeersregelkundige onderzoeken in het kader van periodiek verkeerskundig beheer

- a. De verkeersregelkundige onderzoeken dienen te worden uitgevoerd conform de Werkwijzer.
- b. De Projectbegeleider Opdrachtgever stelt jaarlijks het Beheerschema ter beschikking met daarin een overzicht van de locaties, het soort verkeersregelkundig onderzoek en periode waarin het onderzoek uitgevoerd dient te worden.
- c. Opdrachtnemer maakt op basis van het Beheerschema een nadere planning voor de uit te voeren activiteiten en stemt deze opzet af met de Projectbegeleider Opdrachtgever.
- d. Het Beheerschema kan ook gedurende het jaar gewijzigd worden. In dat geval treden Projectbegeleider Opdrachtgever en Opdrachtnemer opnieuw in overleg inzake de planning.
- e. Opdrachtnemer organiseert een voor- en nabespreking met Beherend Adviseur Verkeersmanagement (AVM) van de betreffende TDI en andere betrokken stakeholders. Waar mogelijk worden in één overleg meerdere verkeersregelkundige onderzoeken gebundeld besproken.
- f. Voorbespreking: Opdrachtnemer stemt het onderzoek minimaal vier weken voorafgaand aan de uitvoering af met de Beherend AVM van de betreffende TDI. De volgende zaken dienen (indien van toepassing) besproken te worden:
 - i. Toegang tot de verkeerscentrale c.q. de RWS analyse-applicaties en data en nadere afspraken met betrekking tot het aanleveren van basisgegevens;
 - ii. Bijzonderheden die meegenomen moeten worden in het onderzoek, zoals de exacte onderzoeksperiode, bijzonderheden zoals bekende beleidsafwijkingen, inventarisatie van publieksmeldingen afgelopen jaren, resultaten uit eerdere evaluaties, et cetera.

- g. Nabespreking: Opdrachtnemer verwerkt de resultaten uit het verkeersregelkundig onderzoek in een (concept)rapportage en bespreekt deze rapportage met de Beherend AVM en andere betrokken stakeholders. De conceptrapportage wordt minstens vijf werkdagen voorafgaand aan de nabespreking beschikbaar gesteld.
- h. Nazorg: in samenspraak met de Beherend AVM worden de adviezen uitgevoerd (e.g. doorvoeren parameterwijzigingen met behulp van de beheercentrale) en vastgelegd in het 'Parameter dashboard'.

1.3.2 Verkeersregelkundige onderzoeken in het kader van reactief verkeerskundig beheer
Afhandeling van vragen en klachten inzake het (dis)functioneren van een TDI is werk dat niet vooraf gepland kan worden. Daarom is het noodzakelijk dat flexibel ingespeeld wordt op deze meldingen.

- a. Opdrachtnemer stelt voor het melden van de vraag/klacht door Rijkswaterstaat één e-mailadres beschikbaar te stellen. Tevens dient Opdrachtnemer tijdens kantooruren (9.00 – 17.00 uur) een telefoonnummer beschikbaar te hebben voor overleg met Opdrachtgever.
- b. Uitgangspunt is dat de vraag/klacht enkel kan worden ingediend door Projectbegeleider Opdrachtgever aangewezen personen. Een overzicht met aangewezen personen wordt met Opdrachtnemer gedeeld.
- c. Opdrachtnemer stuurt een bevestiging per e-mail aan de Melder en de Projectbegeleider Opdrachtgever met daarbij aangegeven:
 - wie van het projectteam de melding oppakt;
 - afspraken inzake het verkrijgen van benodigde gegevens en het uitvoeren van de analyse – afhankelijk van de aard van de melding kan het noodzakelijk zijn dat Opdrachtnemer hiertoe de verkeerscentrale bezoekt.
 - Verwachte termijn van beantwoording.Indien de melding is gedaan door een niet-aangewezen medewerker wordt door Opdrachtnemer eerst nadere afstemming gezocht met de Projectbegeleider Opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer heeft binnen vijf werkdagen na ontvangen van de melding de probleemanalyse en bijhorende adviesnotitie in concept gereed. Deze worden per e-mail toegezonden aan de Melder en de Projectbegeleider Opdrachtgever.
- e. Niet alle verkeerskundige problemen kunnen binnen vijf werkdagen worden opgelost. Als uit de eerste analyse blijkt dat extra tijd nodig is voor het uitvoeren van een onderzoek dient dit zo spoedig mogelijk na het melden van de vraag of klacht aangegeven te worden door Opdrachtnemer met een toelichting/onderbouwing. In overleg wordt dan een nieuwe datum bepaald.
- f. De adviesnotitie wordt besproken met de Melder en andere betrokkenen waarna het Product wordt opgeleverd (zie 2.1).
- g. Nazorg: in samenspraak met de Beherend AVM worden de adviezen uitgevoerd (e.g. doorvoeren parameterwijzigingen met behulp van de beheercentrale) en vastgelegd in het 'Parameter dashboard'.

1.3.3 Aanvullende specialistische ondersteuning:

- a. Op verzoek van de Projectbegeleider Opdrachtgever worden activiteiten uitgevoerd in het kader van 'aanvullende specialistische ondersteuning'
- b. Voorafgaand aan deze activiteiten bereiken de Projectbegeleider Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere overeenstemming over de uit te voeren activiteit (op te leveren prestatie/resultaat en benodigd aantal uren c.q. kosten). Deze overeenstemming wordt schriftelijk vastgelegd.

2 Projectbeheersing

2.1 Doelstelling

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben op verschillende momenten overleg om de (inhoudelijke) voortgang van het project te bespreken.

2.2 Output

- a. Project Start Up (PSU): De PSU wordt direct na gunning door de Opdrachtnemer georganiseerd. De PSU is bedoeld om kennis te maken en de verwachtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bespreken. Opdrachtnemer kan zijn visie en aanpak kenbaar maken en de vastgestelde uitgangspunten nader toelichten. In de PSU wordt ook besproken welke gegevens en/of informatie Opdrachtnemer van Opdrachtgever mag verwachten.
- b. Voortgangsoverleg (ieder kwartaal gedurende de looptijd).

2.3 Kwaliteitseisen proces

- a. Verslagen van overleggen worden door de Opdrachtnemer opgesteld en worden voor de verspreiding door de Opdrachtnemer ter acceptatie voorgelegd aan de Opdrachtgever;
- b. Opdrachtnemer zorgt dat minstens vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het voortgangsoverleg de voortgangsrapportage en een geactualiseerde planning is ingediend bij de Opdrachtgever.
- c. De overleggen vinden in onderling overleg en afhankelijk van de te bespreken punten, fysiek (op een locatie van Rijkswaterstaat) of digitaal plaats.

2.4 Voortgangsrapportage

- a. Eenmaal per kwartaal maakt de Opdrachtnemer een voortgangsrapportage van de voortgang van de opdracht.
- b. Iedere voortgangsrapportage wordt besproken in het eerstvolgende voortgangsoverleg.
- c. In deze voortgangsrapportage worden de volgende gegevens opgenomen:
 1. De stand van zaken van de werkzaamheden; welke onderzoeken zijn uitgevoerd en voldoen de onderzoeken aan de gestelde eisen in de overeenkomst;
 2. De actuele planning; Deze planning dient alle werkzaamheden te omvatten, waarbij alle kritieke processen en activiteiten, c.q. kritieke paden, dienen te zijn opgenomen, inclusief de werkzaamheden van eventuele onderaannemers.
Tenminste de volgende aspecten dienen terug te komen in de planning:
 - Doorlooptijden en mijlpalen;
 - De uit te voeren werkzaamheden en op te leveren (deel)producten;
 - Eventuele activiteiten onderaannemers;
 - Grootste risico's en voorziene mitigerende maatregelen;
 - De verwachte inzet van Opdrachtgever.
 3. Het actuele risicodossier, de wijzigingen in risico's, waarbij de actuele restrisico's en de status van de beheersmaatregelen wordt weergegeven;
 4. Een overzicht van afwijkingen m.b.t. tijd, geld en kwaliteit, inclusief de genomen en eventueel nog te nemen correctieve en corrigerende maatregelen;

5. De kosten van de uitgevoerde onderzoeken inclusief actuele omzetprognose;
 6. De wijzigingen in organisatie;
 7. De genomen en te nemen besluiten;
- d. Eenmaal per kwartaal stuurt de Opdrachtnemer een factuur voor de uitgevoerde onderzoeken. Voorafgaand aan de definitieve factuur stuurt de Opdrachtnemer een proforma factuur aan de Projectbegeleider Opdrachtgever.

3 Projectorganisatie

3.1 Doelstelling

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben voor dit project een duidelijke structuur van aanspreekpunten en inhoudelijk deskundigen en de verantwoordelijkheden die deze partijen hebben.

3.2 Eisen aan Opdrachtnemer

- a. Opdrachtnemer wijst een single point of contact (SPOC) aan als Projectbegeleider Opdrachtnemer voor zaken die gaan over contract, planning en eventuele escalaties. Ook wordt een back-up aangewezen voor het geval van ziekte of verlof.
- b. De naam en de contactgegevens van deze SPOC worden in de PSU vastgelegd.
- c. Opdrachtnemer overhandigt in de PSU een lijst met namen en verantwoordelijkheden van inhoudelijke aanspreekpunten. Uit deze lijst wordt duidelijk welke personen Opdrachtnemer inzet voor dit project en voor welke zaken en vragen zij benaderd kunnen worden.
- d. Wijzigingen in de onder punt c genoemde lijst gedurende de looptijd van de opdracht worden terstond doorgegeven aan de Opdrachtgever.

3.3 Opdrachtgever

- a. Opdrachtgever wijst een single point of contact (SPOC) aan als Projectbegeleider Opdrachtgever voor zaken die gaan over contract, planning en eventuele escalaties. Ook wordt een back-up aangewezen voor het geval van ziekte of verlof.
- b. De naam en de contactgegevens van deze SPOC worden in de PSU vastgelegd.
- c. Opdrachtgever overhandigt in de PSU een lijst met namen en verantwoordelijkheden van inhoudelijke aanspreekpunten per Verkeerscentrale.
- d. Wijzigingen in de onder punt c genoemde lijst gedurende de looptijd van de opdracht worden terstond doorgegeven aan de Opdrachtnemer.

Bijlagen:

Bijlage 8: Werkwijzer (Werkwijzer Periodieke Monitoring versie 8.0.3)