

Bijlage 1 - Programma van Eisen

Incidentmanagement gemeente Heusden

Nummer	Algemene eisen
A-1.	Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de Opdracht te houden aan alle geldende regelgeving. Alle eventuele schade die volgt uit het niet naleven van wetgeving zal door de opdrachtnemer worden vergoed aan de gemeente. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruik wordt gemaakt van werknemers die volgens de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV) niet bevoegd zijn om in Nederland te werken en de gemeente wegens het brede werkgeversbegrip in deze wet wordt beboet, zal opdrachtnemer de boete welke de gemeente wordt opgelegd vergoeden aan de gemeente.
A-2.	In het kader van Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS) houdt opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van arbeidsvoorwaarden en aan de CAO die voor zijn medewerkers van toepassing is. opdrachtnemer vrijwaart de gemeente voor alle aanspraken van derden die zij op grond van de Wet Aanpak Schijnconstructies hebben ingesteld.

Nummer	Uitvoeringseisen
U-1.	Opdrachtnemer is in staat en bevoegd alle activiteiten en werkzaamheden die nodig zijn voor de uitvoering van de Opdracht inzake calamiteitenbestrijding en incidentmanagement adequaat en professioneel uit te voeren. De gemeente kan beschikken over al het daarvoor benodigde materieel, personeel en middelen, waarbij opdrachtnemer borgt dat dit materieel, personeel en middelen binnen de in dit Programma van eisen gestelde termijnen op de incidentlocaties operationeel kunnen zijn.
U-2.	Opdrachtnemer moet structureel kunnen voorzien in al het voor de uitvoering van calamiteitenbestrijding en incidentmanagement benodigde: - Personeel, zoals incidentcoördinator, verkeersregelaars, chauffeurs, etc. - Materieel, zoals voertuigen, wegdekreinigers, vaartuigen, grondverzetmaterieel, actiewagens, etc. - Middelen en materialen, zoals reinigings-, schoonmaakmiddelen, bouwhekken, pylonen, verkeersborden, (aanstraat)verlichting, gereedschappen, schermen, etc.
U-3.	Opdrachtnemer is in staat om dagelijks (365 dagen per jaar, 24 uur per dag) een Calamiteit c.q. Incident (hierna aangeduid als Incident) te verhelpen op wegen en/of in de openbare ruimte van de gemeente (binnen de gemeentegrenzen van de gemeente Heusden), ongeacht de oorzaak. Opdrachtnemer moet het incident op een zodanige wijze verhelpen dat er geen direct gevaar meer is voor betrokken personen, gebruikers van de openbare ruimte en/of het milieu.
U-4.	Als gevolg van een Incident kan vervuiling optreden welke met vacuüm-, chemische- en/of hogedrukreiniging verwijderd moet worden (bijv. reinigen van benzine-, diesel- en olielekage op het wegdek). opdrachtnemer moet hiervoor kunnen beschikken over de juiste equipment/uitrusting, eventuele bijkomende kosten dienen verdisconteerd te worden in het Prijzenblad.
U-5.	Opdrachtnemer accepteert dat de gemeente niet verplicht is om een minimaal aantal diensten af te roepen bij opdrachtnemer. De gemeente heeft immers niet in

	de hand hoeveel Incidenten er (jaarlijks) plaatsvinden. Daarnaast kunnen via hulpdiensten (incidenteel) andere marktpartijen ingeschakeld worden voor het verhelpen van Incidenten (geen exclusiviteit).
U-6.	De eindverantwoordelijkheid en regie van de werkzaamheden berust altijd bij de gemeente. De coördinatie, uitvoering en registratie van de activiteiten en werkzaamheden wordt verzorgd door opdrachtnemer.
U-7.	Opdrachtnemer zal de gemeente vrijwaren voor aansprakelijkheid voor schade van derden, die het gevolg zijn van de werkzaamheden van de opdrachtnemer.
U-8.	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is opdrachtnemer in het bezit van de benodigde ontheffingen. De gemeente verzorgt op aanvraag van opdrachtnemer verkeersontheffingen voor de gemeentelijke wegen (van de gemeente en voor rekening van opdrachtnemer). Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om tijdig een aanvraag in te dienen, rekening houdend met een doorlooptijd van 6 weken.
U-9.	Opdrachtnemer borgt dat de uitvoering van de werkzaamheden welke vallen onder deze Opdracht, altijd voldoen aan de relevante geldende normen, wet-, en regelgeving. Als relevante normen en wet- en/of regelgeving tijdens de Opdracht dusdanig wijzigen dat dit van invloed is op de door opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden, past opdrachtnemer deze -voor zover dat nodig is - zijn werkwijze aan (conform de aangepaste normen en/of gewijzigde wet- en/of regelgeving. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dat de door hem uitgevoerde werkzaamheden altijd aan relevante normen, wet- en regelgeving voldoet. In dit kader wordt gewezen op de richtlijnen die gelden indien asbest wordt aangetroffen en moet worden verwijderd door opdrachtnemer. Als door opdrachtnemer uit te voeren activiteiten vanuit wet- en/of regelgeving uitgevoerd moeten worden, is het uitgangspunt dat dit tegen gelijkblijvende financiële voorwaarden uitgevoerd zal worden. Indien dit niet mogelijk is kan opdrachtnemer met een onderbouwde motivatie van de gewijzigde regelgeving in overleg en na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de gemeente een prijswijziging doorvoeren.
U-10.	Beeldmateriaal (bijvoorbeeld foto's en/ of filmpjes) dat opdrachtnemer gedurende de uitvoering van deze Opdracht maakt, welke op basis van dit Programma van Eisen geëist wordt en/of gedeeld wordt met de gemeente zijn voorzien van: - Locatiegegevens (o.b.v. GPS) m.b.t. de plek waar het beeldmateriaal gemaakt is. - Automatische datum- en tijd-stamp m.b.t. het moment waarop het beeldmateriaal gemaakt is.
U-11.	Opdrachtnemer moet 365 dagen per jaar, 24 uur per dag de gevraagde dienstverlening kunnen uitvoeren (en uitvoeren als hier door de gemeente om verzocht wordt).
Eisen m.b.t. maken en ontvangen van meldingen	
U-12.	Opdrachtnemer stelt één centraal contactpunt voor de gemeente beschikbaar (hierna: contactpunt). Dit contactpunt is 24 uur per dag, gedurende 7 dagen per week zowel telefonisch als per e-mail door (of namens) de gemeente bereikbaar. Het contactpunt mag door verschillende medewerkers van opdrachtnemer ingevuld worden, zolang het telefoonnummer en e-mailadres gelijk blijft.
U-13.	Voor het afroepen van de dienstverlening van opdrachtnemer, wordt door (of namens) de gemeente een telefonische melding bij het contactpunt gemaakt (hierna: melding). Meldingen komen binnen bij de gemeente, waarna de gemeente vervolgens de opdrachtnemer inschakelt (telefonisch) t.b.v. de uitvoering van de werkzaamheden. De gemeente verstrekt – na definitieve gunning - aan de opdrachtnemer de contactgegevens van de consignatiedienst die de opdrachtnemer

	voor een melding kunnen inschakelen. Gedurende 24 uur per dag, gedurende 7 dagen per week worden alle meldingen binnen 30 seconden door opdrachtnemer beantwoord (aangenomen) door opdrachtnemer. Beantwoording geschiedt daarbij door een medewerker (en dus niet via voicemail of keuzemenu).
U-14.	Opdrachtnemer achterhaalt bij het maken van een melding door de gemeente ten minste: - De locatie waar het Incident heeft plaatsgevonden (hierna: incidentlocatie). - Of ter plaatse hulpdiensten aanwezig zijn. - Op dat moment bij de gemeente bekende informatie over het Incident. - Wie de (oorspronkelijke) melding heeft gedaan.
U-15.	Opdrachtnemer maakt voor iedere melding een nieuw Incident met een uniek ID-nummer aan. Opdrachtnemer bevestigt iedere ontvangen melding per e-mail binnen 5 werkdagen aan de gemeente. In deze bevestiging is in ieder geval vastgelegd: - Datum en tijd waarop de melding ontvangen is. - Naam van de medewerker die de melding namens de gemeente gemaakt heeft. - Naam van de medewerker die de melding namens opdrachtnemer ontvangen heeft. - Het ID-nummer van het Incident. - De incidentcoördinator van opdrachtnemer die onderweg is naar/aanwezig is op de incidentlocatie voor het veiligstellen/verhelpen van het incident. - De contactgegevens van de incidentcoördinator (minimaal rechtstreeks telefoonnummer). - De tijdens de melding aangenomen informatie, waaronder ook de exacte incidentlocatie. - Soort Incident en omschrijving van de uitgevoerde dienstverlening. - Omschrijving van al het materieel, personeel en middelen die ingezet zijn t.b.v. het verhelpen van het incident, inclusief tijd en hoeveelheid. - Alle gemaakte foto's waaronder de startfoto's, evt. tussentijdse overzichtsfoto's en overzichtsfoto's van de eindsituatie bij beëindiging van de dienstverlening. - Indien bekend de gegevens (zoals kenteken, naam, adres) van de betrokkenen bij het Incident. - Mutatienummer van de politie als de politie aanwezig is geweest.
U-16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zo actueel mogelijk bijhouden en correct en volledig weergeven van de registratie van het Incident.
Eisen m.b.t. algemene werkwijze	
U-17.	Opdrachtnemer beschikt over een speciaal voor deze Opdracht in te zetten voertuig met een adequate outillage voor het veiligstellen van incidentlocaties en het verhelpen van kleine incidenten (hierna: 1ste-lijn voertuig). De eerstelijns medewerker op dit voertuig (hierna: incidentcoördinator) moet altijd met dit 1ste-lijn voertuig binnen 45 minuten op de incidentlocatie ter plaatse komen. De incidentcoördinator beschikt bij aankomst direct over het 1ste-lijn voertuig.
U-18.	De incidentcoördinator start onmiddellijk na aankomst op de incidentlocatie (voor zover dat mogelijk is) met het vaststellen van de maatregelen om de situatie veilig te stellen. Als de incidentcoördinator bij aankomst op de incidentlocatie constateert dat het incident met beperkte/eenvoudige door hemzelf uit te voeren handelingen

	verholpen kan worden, waarbij geen aanvullend materieel en/of personeel nodig is, moet de incidentcoördinator dit direct doen. De incidentcoördinator maakt een overzichtsfoto van de incidentlocatie bij aankomst en bij het verlaten van de incidentlocatie. Op de incidentlocatie is tevens een (uitvoerend) medewerker van de gemeente ter plaatse die kan helpen bij het Incident. De werkwijze m.b.t. de werkzaamheden en inzet uitvoerend medewerker worden voor ingang Raamovereenkomst met elkaar afgestemd en vastgelegd.
U-19.	Als de incidentcoördinator de inzet van aanvullend materieel, personeel of middelen onmiddellijk nodig acht (hierna: opschalen), is opdrachtnemer gerechtigd dit uit te voeren. Als er door opdrachtnemer besloten wordt tot opschaling, is het volgende van toepassing: - Het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen die nodig zijn, worden afgeroepen door de incidentcoördinator in overleg met en met goedkeuring van storingsopzichter van de gemeente (dit proces wordt na gunning afgestemd met de opdrachtnemer); - In de incidentrapportage die achteraf door de opdrachtnemer verstrekt wordt, wordt vastgelegd op welk moment (datum en tijd) welk aanvullend materieel, personeel en/of middelen er afgeroepen is; - De incidentcoördinator registreert in tekst en beeld (foto's) en legt dit vast in de incidentrapportage achteraf, het moment (datum en tijd) waarop het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen aankomt op de incidentlocatie en deze locatie verlaat (inclusief foto's van het incident: aanvang en einde. - Het materieel, personeel en/of de middelen die aanvullend afgeroepen worden, zijn binnen 60 minuten nadat de afroep gedaan is door de opdrachtnemer, op de incidentlocatie aanwezig. - Het materieel, personeel en/of de middelen die aanvullend nodig zijn worden onmiddellijk bij aankomst op de incidentlocatie (onder coördinatie van de incidentcoördinator) ingezet voor het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden. - Materieel, personeel en/of middelen die aanvullend ingezet worden, zijn altijd binnen 15 minuten nadat deze op de incidentlocatie aangekomen zijn, operationeel.
U-20.	De incidentcoördinator meldt de melding telefonisch af bij de gemeente nadat deze verholpen is.
U-21.	Als het nodig is om (tijdelijke) verkeersmaatregelen te treffen op en/of rondom de incidentlocatie, draagt opdrachtnemer daar zorg voor. Deze maatregelen dienen volledig aan de geldende normen en vigerende wet- en regelgeving te voldoen, waaronder BRL 9101, RWS-richtlijnen, CROW publicatie 96b voor niet-autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom. Opdrachtnemer moet hiervoor kunnen beschikken over de juiste uitrusting, zoals ten minste: - actiewagens; - pijlwagens; - tekstwagens; - verkeersregelaars; - afzetlint; - afzet-, schrik- en bouwhekken; - verkeersbakens en -pionnen; - tekstborden; - verkeersborden.

U-22.	Als zich een Incident voordoet waarbij er zeer gevaarlijke stoffen anders dan ontvlambare en/of vluchtige organische stoffen (zoals benzine, diesel, olie, verf, etc.) in de openbare ruimte terecht is gekomen (zoals ontplofbare stoffen, nucleair afval, chroom 6, etc.), moet opdrachtnemer de incidentlocatie alleen veiligstellen. Opdrachtnemer stelt de gemeente dan z.s.m. op de hoogte van het feit dat er (zeer) gevaarlijke stoffen aangetroffen zijn. Hiervoor kan de gemeente een andere partij dan opdrachtnemer invoeren. Als de gemeente daar om verzoekt, ondersteunt opdrachtnemer bij het uitvoeren van de daarvoor benodigde werkzaamheden, waarbij een specialistische organisatie anders dan de gemeente het commando voert.
U-23.	Als opdrachtnemer constateert dat er als gevolg van het incident (naar verwachting) een bodemsanering uitgevoerd moet worden, moet opdrachtnemer dit aan de gemeente melden. Voor de daadwerkelijke sanering (de graafwerkzaamheden) kan de gemeente een aanvullende opdracht aan een specialistische partij verstrekken. Als de gemeente daar om verzoekt wordt de sanering, indien dat mogelijk is, onder coördinatie van de opdrachtnemer uitgevoerd.
U-24.	Geruimde (afval)stoffen dienen te worden afgevoerd naar een erkend en voor de betreffende stof gecertificeerde verwerker.
U-25.	Opdrachtnemer maakt middels weegbonnen, welke afkomstig zijn van de gecertificeerde verwerker, inzichtelijk welke hoeveelheden (afval)stoffen er bij de verwerker afgeleverd zijn, waarbij aangetoond kan worden dat de afgeleverde (afval)stoffen afkomstig zijn van de betreffende incidentlocatie. Het transport van geruimde (afval)stoffen moet voldoen aan de op de betreffende (afval)stof van toepassing zijnde eisen in wet- en regelgeving. Indien van toepassing moet opdrachtnemer voor transport ook voorzien van de benodigde transport- en/of begeleidingspapieren.
Eisen m.b.t. nadere specificaties calamiteitenbestrijding	
U-26.	Incidenten waarbij er sprake is van een voertuigbrand (fiets, scooter, auto, etc.) in de openbare ruimte, dienen eveneens door opdrachtnemer veilig te worden gesteld in overleg met de brandweer die dan ter plaatse is. De daadwerkelijke brand wordt geblust door de brandweer. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor o.a. het treffen van verkeersmaatregelen, het schoonmaken van ontstane verontreiniging, etc. Dit met als doel om de incidentlocatie zo snel mogelijk weer vrij te kunnen geven. De berging van voertuigen na brand wordt uitgevoerd door een gespecialiseerd bedrijf (derde). Voorgaande geldt ook in geval het een elektrisch voertuig betreft.
U-27.	Bij incidenten op wegen is het -na het borgen van veiligheid voor de betrokkenen- de eerste prioriteit van opdrachtnemer om de betreffende wegen zo snel als mogelijk weer geschikt te maken voor de doorstroming van het verkeer. De opdrachtnemer is zich hiervan bewust, handelt hiernaar en start onmiddellijk met het uitvoeren en/of in gang zetten van alle daarvoor noodzakelijk te verrichten werkzaamheden.
U-28.	opdrachtnemer moet schoonmaakmiddelen gebruiken die geschikt zijn voor het reinigen van de betreffende aangetroffen vervuiling. Deze te gebruiken schoonmaakmiddelen moeten daarnaast geschikt zijn voor gebruik op het te reinigen type oppervlakte. opdrachtnemer is vrij om te bepalen welk schoonmaakmiddel per type verontreiniging en/of type oppervlakte wordt gebruikt, zolang deze: - Voldoet aan de van toepassing zijnde in Nederland en/of Europa geldende eisen op grond van wet- en regelgeving (lees: de schoonmaakmiddelen moeten in Nederland gebruikt mogen worden). - Voldoet aan de voor schoonmaakmiddelen gestelde normen.

	- Geen onnodige schade veroorzaakt aan de ondergrond, aan het milieu en/of gevaarlijk is in gebruik (voor het personeel). - Efficiënt is in de uitvoering (lees: de doorlooptijd van reinigingsactiviteiten niet vertragen). - Materiaal- en arbeidskosten beperkt. Opdrachtnemer moet de naam en de prijs van de schoonmaakmiddelen voor het reinigen van verontreiniging als gevolg van oliën, brandstof, vetten en koelvloeistof - die uitgevraagd zijn in het prijsinvulformulier - vermelden. Opdrachtnemer moet de in zijn Inschrijving vermelde schoonmaakmiddelen t.b.v. verontreiniging als gevolg van oliën, brandstof, vetten en koelvloeistoffen, daadwerkelijk tijdens de uitvoering van de Opdracht gebruiken. Voor verontreinigingen, die het gevolg zijn van andere vervuiling(en), mag opdrachtnemer op dat moment het best passende schoonmaakmiddel kiezen, toepassen en o.b.v. het daadwerkelijke gebruik factureren.
U-29.	Indien in de winterperiode gladheid ontstaat door werkzaamheden van opdrachtnemer, bijvoorbeeld door het reinigen van wegdek, waardoor het wegdek nat wordt en dus kan bevriezen, neemt opdrachtnemer contact op met de storingsdienst van de gemeente. Deze schakelt de interne dienst in om de gladheid te bestrijden.
Eisen m.b.t. in te zetten personeel	
U-30.	Opdrachtnemer zet personeel in dat: - goed geïnstrueerd en voorbereid is op de uit te voeren werkzaamheden; - kennis heeft van betreffende veiligheidsvoorschriften en de aan de werkzaamheden gestelde wettelijke eisen; - over benodigde vaardigheidsbewijzen m.b.t. het materieel (zoals rijbewijs of certificaten) beschikt; - over een geldig certificaat VCA (Basisveiligheid of VOL) en Veilig werken langs de weg, waarbij de incidentcoördinator als bevoegd verkeersregelaar op kan treden; - de Nederlandse taal dusdanig machtig is dat dit geen belemmering vormt bij het uitvoeren van de werkzaamheden en communicatie met de gemeente; - zich klantvriendelijk opstelt ten opzichte van het publiek op en rondom de incidentlocatie en correcte omgangsvormen toepast; - werkzaamheden verricht, vrij van alcohol, verdovende middelen en andere middelen die de uitvoering van de werkzaamheden hinderen; - minimaal 18 jaar oud is; - beschikt over een mobiele telefoon met GPS, camera en toegang tot mobiel internet; - ervaring heeft met werken in de openbare ruimte. Het bovenstaande geldt voor zowel het eigen personeel als eventueel ingehuurd personeel. Bij het niet nakomen van het gestelde in deze eis kan de gemeente te allen tijde vorderen dat één of meerdere personeelsleden van opdrachtnemer terstond wordt / worden vervangen door andere(n), zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.
U-31.	Opdrachtnemer dient in zijn bedrijfsvoering uitdrukkelijk aandacht te besteden aan de veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden en deze te waarborgen, waarbij minimaal de geldende verplichtingen uit wet- en regelgeving moeten worden nageleefd (zoals de Arbowetgeving). Uiteraard moet opdrachtnemer tevens de verplichtingen uit (o.a.) de Arbeidstijdenwet en -besluit naleven. Het personeel van opdrachtnemer zal bij uitvoering van de Opdracht gebruik maken van de wettelijk

	voorgeschreven persoonlijke beschermingsmiddelen (door opdrachtnemer te verstrekken), zoals veiligheidskleding/-schoenen (minimaal S3) en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen. De verplichtingen t.a.v. veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden dienen door het personeel van opdrachtnemer te worden nageleefd. Opdrachtnemer dient actief op deze correcte naleving toe te zien. Waar nodig dient opdrachtnemer zijn personeel op correcte naleving aan te sturen.
U-32.	Het door de opdrachtnemer ingezette personeel dient de aanwijzingen en instructies van de (eventuele) leidinggevende op de incidentlocatie op te volgen. Leidinggevend en ter plaatse kunnen zijn leidinggevend van de brandweer, politie, omgevingsdiensten, consignatiedienst functionarissen van de gemeente en/of ambtenaren van de gemeente die daartoe zijn aangewezen. opdrachtnemer dient een goede samenwerking met en gegevensverstrekking aan deze partijen en/of betrokken instanties te realiseren evenals t.b.v. een adequate schadeafwikkeling.
Algemene eisen m.b.t. in te zetten materieel en materiaal	
U-33.	Het materieel en materiaal moet voldoen aan de toepasselijke lokale (APV), Nederlandse- (o.a. Arbo-wetgeving en Wegenverkeerswet) en/of Europese wet- en regelgeving en geschikt te zijn voor de werkzaamheden waarvoor het door de opdrachtnemer wordt ingezet.
U-34.	Het ingezette materieel en materiaal ziet er representatief, schoon en verzorgd uit. Er wordt geen materiaal en/of materieel ingezet waarvan bekend is dat het gebreken vertoont.
U-35.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig en passend onderhoud van materieel (en de specifieke opbouw) en materiaal conform de voorwaarden van de betreffende fabrikant(en). Als materieel of materiaal in onderhoud, uitgevallen of als gevolg van een defect niet inzetbaar is, zorgt opdrachtnemer direct zelfstandig voor gelijkwaardige vervanging.
U-36.	De gemeente stelt geen gebouwen of terreinen beschikbaar voor opdrachtnemer. De gemeente stelt ook geen materieel ter beschikking aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient hier volledig zelfvoorzienend in te zijn.
U-37.	Alle in te zetten voertuigen (< 3.500 kg en >3.500 kg) voldoen minimaal aan de Euro 6 / VI norm.
U-38.	Opdrachtnemer moet zich op de hoogte stellen waar er in het werkgebied eventuele beperkingen zijn in relatie tot de aanrijtijden. Het gaat hierbij om beperkingen ten aanzien van bijvoorbeeld (maar niet uitputtend) maximale doorrijhoogte, milieuzone, maximale aslast en draagkracht van bruggen en/of wegen, maar ook files, wegopbrekingen en/of omleidingen, etc.
Eisen m.b.t. communicatie over contractuele voorwaarden	
U-39.	Opdrachtnemer wijst maximaal twee personen aan die optreden als vaste contactpersonen voor de gemeente. Opdrachtnemer brengt een rangvolgorde (1e en 2e contactpersoon) aan en communiceert deze aan de gemeente. De vaste contactpersonen zijn in dienst van de organisatie van opdrachtnemer en beschikken over voldoende mandaat/ bevoegdheden om nadere afspraken te kunnen en mogen maken. De vaste contactpersonen beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal, inhoud van de Raamovereenkomst en relevante werkervaring om hun taak goed uit te kunnen voeren. Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst (binnen de werktijden, 52 weken per jaar) is minimaal één van de vaste contactpersonen bereikbaar door de gemeente. Als de vaste contactpersonen gewijzigd moeten worden (bijv. door langdurige ziekte of een andere baan) worden dergelijke wijzigingen vooraf door opdrachtnemer aan de gemeente doorgegeven.

U-40.	Afspraken over de Raamovereenkomst, afwijkingen en veranderingen hierin worden uitsluitend tussen de vaste contactpersonen van opdrachtnemer en de gemeente besproken. Een eventuele wijziging treedt slechts in werking nadat de gemeente hier vooraf schriftelijk toestemming voor verleend heeft.
U-41.	De communicatie over kosten, prijzen, wijzigingen en de inhoud van de Raamovereenkomst, e.d., vindt uitsluitend plaats tussen de vaste contactperso(o)n(en) van opdrachtnemer en de gemeente. De gemeente communiceert hierover niet rechtstreeks met andere medewerkers van de gemeente.
U-42.	De gemeente en opdrachtnemer hebben minimaal eenmaal per drie maanden een evaluatieoverleg over de uitvoering van de dienstverlening. Op verzoek van de gemeente kan deze frequentie – zoveel als de gemeente dat nodig vindt -aangepast worden.
U-43.	Zowel de contactpersonen van opdrachtnemer als de contactpersonen van de gemeente kunnen initiatief nemen tot een extra evaluatiegesprek. Indien dit gewenst is, wordt dit gesprek binnen een week gehouden.
U-44.	Het is niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van de contactpersoon van de gemeente melding te maken van deze Raamovereenkomst in publicaties of reclame-uitingen. Uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.
Eisen m.b.t. prestaties en controle	
U-45.	De gemeente kan de uitvoering van de werkzaamheden op de incidentlocatie (laten) controleren en indien nodig (bijvoorbeeld bij onveilig handelen) stilleggen. Indien het onveilig handelen veroorzaakt wordt door (of namens) opdrachtnemer, zijn eventuele kosten die nodig zijn om de onveilige situatie te verhelpen en de werkzaamheden weer doorgang te laten vinden voor rekening van de opdrachtnemer.
U-46.	Als opdrachtnemer niet in staat is om de dienstverlening en/of de daartoe behorende werkzaamheden, binnen de gestelde termijn, aan de eisen te laten voldoen, is de gemeente gerechtigd om de uitvoering door opdrachtnemer op de betreffende incidentlocatie onmiddellijk stil te leggen. In dat geval laat de gemeente de diensten en/of daartoe behorende werkzaamheden uitvoeren door een derde. De gemeente zal deze derde aanwijzen.
Eis m.b.t. rapportage	
U-47.	Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal een digitale managementrapportage aan de gemeente. In deze rapportage is ten minste het volgende opgenomen: - het aantal en de aard van de meldingen die in de betreffende periode ontvangen zijn. - een overzicht van de incidentlocaties, waarbij trends m.b.t. locaties waar veel meldingen voorkomen opgemerkt worden. - de duur van ieder afgehandeld Incident. - overzicht van het materieel, personeel en de middelen die ingezet zijn bij afhandeling van de incidenten. - het doen van verbetervoorstellen t.b.v. de uitvoering van de Raamovereenkomst (en de afhandeling van de meldingen). - evaluatie van de meldingen en hoe deze in de toekomst anders verholpen kunnen worden (indien dit aan de orde is).
Eisen m.b.t. prijzen en tarieven	

U-48.	Opdrachtnemer geeft eenheidsprijzen af voor de inzet van materieel, personeel en middelen. De eenheidsprijzen liggen vast in het door opdrachtnemer -als onderdeel van zijn inschrijving- ingevulde en ingediende Prijzenblad. Aanvullend is het volgende van toepassing: - de vergoeding wordt per ingezet materieelstuk en/of per ingezette functionaris berekend o.b.v. de duur van de daadwerkelijke inzet op de incidentlocatie. Opdrachtnemer is gerechtigd het uurtarief in rekening te brengen vanaf het aannemen van de melding en eindigend bij terugkeer op de locatie van opdrachtnemer . - alle eenheidsprijzen zijn inclusief alle bijkomende kosten voor het gebruik zoals (maar niet beperkt tot) brandstof, afschrijving, onderhoud, verzekering, etc. - op vergoedingen voor ingezet personeel is een opslag van toepassing (zoals vastgelegd in het Prijsinvalformulier) voor uitvoering van werkzaamheden tijdens avond-/nachten, zaterdag en zon- en feestdagen. - alle kosten voor noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) zijn inbegrepen in de aangeboden eenheidsprijzen. Deze kunnen niet separaat in rekening worden gebracht. - ingezette middelen worden uitsluitend verrekend o.b.v. de daadwerkelijk - tijdens een Incident- ver-/gebruikte hoeveelheid. - voor verwerking door een erkend verwerker van olie, water en sediment (O/W/S), verontreinigde absorptiematerialen en ander afval is (per afvalsoort) een eenheidsprijs per incident (tot een hoeveelheid van 1.000 kg) van toepassing. Deze eenheidsprijs is inclusief alle bijkomende kosten zoals (niet limitatief) acceptatie-, administratie, transport- en verwerkingskosten.
U-49.	Alle kosten die nodig zijn voor het uitvoeren en beschikbaar houden van de dienstverlening, zoals (maar niet beperkt tot) het inrichten van de telefonische bereikbaarheid, beschikbaar houden van materieel, opleiden van personeel, opstellen/bijhouden van incidentdossiers, opstellen van rapportages, etc. moeten verdisconteerd zijn in de vaste vergoeding voor het aanbieden van de dienstverlening (welke is vastgelegd in het door opdrachtnemer ingevulde en bij Inschrijving ingediende prijsinvalformulier).
Eisen m.b.t. facturatie	
U-50.	Facturatie dient plaats te vinden per incident. Facturen dienen van onderstaande informatie te worden voorzien: • Inkooporder-ID; • zaaknummer van de opdracht; • contactpersoon van de opdrachtgever; • omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden; • overzicht van van toepassing zijnde prijzen, kortingen en tarieven; • totale kosten exclusief BTW alsmede inclusief BTW; • één totaalfactuur met een specificatie van de kosten per adres. De opdrachtnemer stuurt de facturen altijd per email naar facturen@heusden.nl onder vermelding van onderstaande adresgegevens: Gemeente Heusden Cluster V&H Postbus 41 5250 AA VLIJMEN Facturen hoeven niet per post te worden nagezonden.

