

	Programma van eisen
Nr.	Algemene eisen
E-1	De uit te voeren opdracht bestaat uit twee onderdelen: calamiteitenbestrijding en piket. Inschrijver is in staat en bevoegd alle activiteiten en werkzaamheden die nodig zijn voor beide onderdelen van de opdracht adequaat en professioneel uit te voeren. Opdrachtgever kan beschikken over al het daarvoor benodigde materieel, personeel en middelen. Waarbij opdrachtgever borgt dat dit materieel, personeel en middelen binnen de in dit programma van eisen gestelde termijnen op de incidentlocaties operationeel kunnen zijn.
E-2	Bij incidenten op wegen is het -na het borgen van veiligheid voor de betrokkenen- de eerste prioriteit van inschrijver om de betreffende wegen zo snel als mogelijk is weer geschikt te maken voor de doorstroming van het verkeer. De inschrijver is zich hier van bewust, handelt hiernaar en start onmiddellijk met het uitvoeren en/of ingang zetten van alle daarvoor noodzakelijk te verrichten werkzaamheden.
E-3	Inschrijver moet structureel kunnen voorzien in al het voor de uitvoering van calamiteitenbestrijding en piket 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.
E-4	Met betrekking tot het onderdeel calamiteitenbestrijding is inschrijver in staat om dagelijks (365 dagen per jaar, 24 uur per dag) een calamiteit te verhelpen op wegen en/of in de openbare ruimte van de opdrachtgever, ongeacht de oorzaak. Inschrijver moet de calamiteit op een zodanige wijze verhelpen dat er geen direct gevaar meer is voor betrokken personen, gebruikers van de openbare ruimte en/of het milieu. De scope van calamiteitenbestrijding betreft het veiligstellen en/of verwijderen van zaken die hinder veroorzaken en het beheersbaar maken van de situatie. Het gaat hierbij onder andere om (niet uitputtend): - Veiligstellen van een calamiteitsituatie, inclusief het treffen van eventueel noodzakelijke verkeersmaatregelen. - Uitvoeren van wegdek- en/of oppervlakte reiniging waarbij o.a. verontreinigingen als gevolg van verschillende type oliën en/of brandstoffen verholpen moet worden. - Uitvoeren van wegdek- en/of oppervlakte reiniging waarbij verontreiniging als gevolg van vaste danwel vloeistoffen die vrijgekomen zijn bij een calamiteit (zoals koelvloeistof, verf, vetten, modder, glas, brandvlekken) verholpen moeten worden. - Verwijderen van voorwerpen (obstakels) op de openbare weg. - Verwijderen, afvoeren en laten verwerken van geruimde vervuiling en/of voorwerpen welke vrijgekomen zijn als gevolg van de calamiteit. - Verwijderen en afvoeren van voorwerpen die als gevolg van de calamiteit in oppervlaktewateren terecht zijn gekomen. - Verwijderen van voorwerpen en/of gedumpt afval niet zijnde asbest, drugs- en explosief afval. - Assistentie verlenen tijdens het bergen van voertuigen in overleg met hulpdiensten en/of een berger. - Uitvoeren van noodreparaties aan verhardingen, zowel aan open- als gesloten verharding en wegmeubilair. - Kleinschalige gladheidbestrijding als dit na werkzaamheden aan het wegdek noodzakelijk is. - Begeleiden van het wegnemen/verwijderen van bodemverontreiniging na een lekkage conform BRL SIKB 600/6001. - Op verzoek van de opdrachtgever uitvoeren van een Bodemanalyse en/of bodemsanering. - Op verzoek van opdrachtgever kleinschalig zaagwerk aan bomen en struiken. - Dienstverlening bij GRIP (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijdings Procedure) situaties in de openbare ruimte. Deze opsomming is niet limitatief, aanverwante dienstverlening - welke nauw samen hangt met de genoemde diensten- kan als opdrachtgever daar om verzoekt, eveneens onder de scope van deze opdracht vallen. In tabblad T1 is inzichtelijk gemaakt wat de aard van de calamiteitsituaties over de afgelopen jaren is geweest.
E-5	Als gevolg van een calamiteit kan vervuiling optreden welke met vacuüm-, chemische- en/of hogedrukreiniging verwijderd moet worden (bijvoorbeeld reinigen van benzine-, diesel- en olie lekkage op het wegdek). Hiervoor moet inschrijver kunnen beschikken de juiste equipment, onder andere zoals vermeld in het 'Prijsinval formulier'.

	Programma van eisen
E-6	Buiten de scope van deze opdracht valt in ieder geval: - Verwijderen van asbest uit de openbare ruimte. - Verwijderen van drugs-, explosief- of nucleair afval uit de openbare ruimte. - Uitvoeren van definitieve en/of permanente reparaties. - Plaagdierbestrijding. - Grootchalige gladheidsbestrijding, zijnde oppervlakten groter dan 250 m2. Daarvoor kan de opdrachtgever worden benaderd. - Het zelfstandig bergen van voertuigen; vindt doorgaans plaats door of namens de politie en/of verzekeraar, maar deze kunnen een beroep doen op opdrachtgever. - Werkzaamheden aan riolering en aanverwante installaties. - Herstelwerkzaamheden en/of reparaties van elektrische installaties en -schakelkasten voor bijvoorbeeld VRI's, parkeren, openbare verlichting, telefonie of glasvezel. - Claimen van kosten bij derden. - Structurele calamiteitenpreventie (preventief en onafhankelijk van een calamiteit maatregelen en acties uit te voeren om de oorzaak en het ontstaan van calamiteiten te voorkomen). - Werkzaamheden op/aan terreinen/locaties die niet zijnde de openbare ruimte die beheerd wordt door of namens opdrachtgever, zoals terreinen van Rijkswaterstaat of Prorail.
E-7	Inschrijver accepteert dat opdrachtgever niet is verplicht om een minimaal aantal diensten af te roepen bij inschrijver. Opdrachtgever heeft immers niet in de hand hoeveel incidenten er jaarlijks plaatsvinden. Daarnaast kunnen via hulpdiensten (incidenteel) andere marktpartijen ingeschakeld worden voor het verhelpen van calamiteiten en/of andere incidenten. Alle in dit programma van eisen en in het prijsinvalformulier genoemde hoeveelheden zijn dus indicatief.
E-8	De eindverantwoordelijkheid en regie van de werkzaamheden berust altijd bij opdrachtgever. De coördinatie, uitvoering en registratie van de activiteiten en werkzaamheden wordt verzorgd door inschrijver.
E-9	Inschrijver zal opdrachtgever vrijwaren voor aansprakelijkheid voor schade van derden die gevolg is van de werkzaamheden van de inschrijver.
E-10	Gedurende de looptijd van de overeenkomst is inschrijver in het bezit van de benodigde ontheffingen. Opdrachtgever verzorgt op aanvraag van inschrijver 2 stuks RVV (verkeers-)ontheffingen voor de gemeentelijke wegen van opdrachtgever en voor rekening opdrachtgever. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver om tijdig een aanvraag in te dienen, rekening houdend met een doorlooptijd van 6 weken. Daarnaast dient de opdrachtnemer zelf een vrijstelling (ontheffing RVV 1990) voor de beroepsverkeersregelaars en calamiteitencoördinatoren van de opdrachtnemer aan te vragen dit kan via een portal zoals Aanstellingspas.nl. De kosten van deze aanvragen zijn voor opdrachtgever aantal maximaal van 10 stuks daarna in overleg met opdrachtgever.
E-11	Inschrijver borgt dat de uitvoering van de werkzaamheden welke vallen onder deze opdracht altijd voldoen aan de relevante geldende normen, wet-, en/of regelgeving. Als relevante normen en wet- en/of regelgeving tijdens de opdracht dusdanig wijzigen dat dit van invloed is op de door inschrijver uit te voeren werkzaamheden, past inschrijver deze -voor zo ver dat nodig is- zijn werkwijze aan. Het is de verantwoordelijkheid van inschrijver dat de door hem uitgevoerde werkzaamheden altijd aan relevante normen, wet- en regelgeving voldoet. Als door inschrijver uit te voeren activiteiten vanuit wet- en/of regelgeving moeten worden is het uitgangspunt dat dit tegen gelijkblijvende financiële voorwaarden uitgevoerd zal worden. Als inschrijver en opdrachtgever prijswijzingen in uitzonderlijke situaties beiden noodzakelijk achten, zullen inschrijver en opdrachtgever in overleg treden om te bepalen in welke mate er aanpassingen doorgevoerd moeten worden. Overeengekomen prijswijzingen worden altijd vooraf schriftelijk vastgelegd. Prijswijzingen moeten altijd eerst door opdrachtgever schriftelijk en rechtsgeldig geaccordeerd worden voordat inschrijver deze door kan voeren. Zonder schriftelijke en rechtsgeldige goedkeuring kunnen prijswijzingen niet door inschrijver doorgevoerd worden.
E-12	Beeldmateriaal zoals bijvoorbeeld foto's en filmpjes dat inschrijver gedurende de uitvoering van deze opdracht maakt, welke op basis van dit programma van eisen gevraagd wordt en/of gedeeld wordt met opdrachtgever zijn voorzien van: - Locatiegegevens o.b.v. GPS m.b.t. de plek waar het beeldmateriaal gemaakt is. - Automatische datum- en tijdsaanduiding m.b.t. het moment waarop het beeldmateriaal gemaakt is.
E-13	Inschrijver moet 365 dagen per jaar, 24 uur per dag de gevraagde dienstverlening kunnen uitvoeren. Hierbij wordt onderscheid gemaakt in: - Werkdagen: op maandag tot en met vrijdag van 06:00 tot 18:00 uur. - Avond-/nachten: op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag van 0:00 tot 6:00 uur en van 18:00 tot 23:59 uur. - Zaterdag: op zaterdagen van 0:00 tot 23:59 uur. - Zon- en feestdagen: op zondagen en alle landelijke in Nederland erkende feestdagen van 0:00 tot 23:59 uur.
E-14	Inschrijver dient rekening te houden met beschikbaarheids- en opkomstoefeningen. Als opdrachtgever hierom verzoekt moet inschrijver deelnemen aan een dergelijke oefening. Bij opkomst tijdens deze oefeningen zullen de uren die inschrijver aanwezig is geweest, overeenkomstig de inschrijving door opdrachtgever aan inschrijver worden vergoed.
E-15	Maken en ontvangen van meldingen
E-16	Inschrijver stelt één centraal contactpunt voor opdrachtgever beschikbaar (hierna: contactpunt). Dit contactpunt is 24 uur per dag, gedurende 7 dagen per week zowel telefonisch als per e-mail door opdrachtgever bereikbaar. Het contactpunt mag door verschillende medewerkers van inschrijver ingevuld worden, zolang het telefoonnummer en e-mailadres gelijk blijft.

	Programma van eisen
E-17	Voor het afroepen van de dienstverlening wordt door opdrachtgever een telefonische melding bij het contactpunt gemaakt (hierna: melding). De meldingen worden door opdrachtgever bij hetzelfde contactpunt gemaakt. Meldingen kunnen worden gemaakt door de meldkamers van hulpdiensten (ambulance, politie of brandweer), gemeentelijke gebiedsbeheerders (tijdens kantooruren) en calamiteitencoördinatoren van de opdrachtgever (buiten kantooruren). Opdrachtgever verstrekt contactgegevens van de gemeentelijke medewerkers. KPI - bereikbaarheid: Gedurende 24 uur per dag, gedurende 7 dagen per week worden alle (100% van de gevallen) meldingen binnen 15 sec. beantwoord (lees: aangenomen) door inschrijver. Beantwoording geschiedt daarbij door een medewerker, eventueel via een keuzemenu en dus niet via voicemail.
E-18	Inschrijver achterhaalt bij het maken van een melding tenminste: - De locatie waar het incident heeft plaatsgevonden (hierna: incidentlocatie). - Of de incidentlocatie een openbare ruimte betreft welke beheerd wordt door of namens opdrachtgever, dus geen privéterreinen en geen terreinen onder beheer van derden/overheden zoals Rijkswaterstaat of Prorail. - Of ter plaatse hulpdiensten aanwezig zijn. - Op dat moment bij opdrachtgever bekende informatie over het incident. - Wie de melding heeft gedaan (meldkamer, gebiedsbeheerder of calamiteitencoördinator opdrachtgever). Als blijkt dat het voor inschrijver niet nodig is om ter plaatse te gaan (bijvoorbeeld omdat afhandeling van de melding niet valt binnen de scope van de dienstverlening en/of de melding geen betrekking heeft op een openbare ruimte welke beheerd wordt door opdrachtgever) is er spraken van een zgn. loze melding (hierna: loze melding). In het geval van een loze melding kan inschrijver alleen de daarvoor (in het prijsinvalformulier) vastgelegde standaard vergoeding in rekening brengen.
E-19	Iedere ontvangen melding wordt door inschrijver altijd digitaal apart vastgelegd als nieuw incident met een uniek ID-nummer in het digitale Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtgever (voor gemeente Eindhoven is dat Buitenbeter/binnenbeter). Inschrijver krijgt daarvoor toegangsgegevens en gebruiksinstructies. Dit is het startpunt van een digitaal incidenten-dossier dat voor ieder incident volledig gevuld moet worden door inschrijver. KPI - vastleggen van de melding: De melding moet altijd (lees: in 100% van de gevallen) binnen 60 minuten na ontvangst digitaal vastgelegd zijn. Waarmee een nieuw incident-dossier geopend is en het unieke ID-nummer (digitaal) aan opdrachtgever verstrekt is.
E-20	Bij het door inschrijver aannemen van de melding heeft de opdrachtgever hiermee opdracht gegeven voor het uitvoeren van de dienst (lees: het verhelpen van het incident). Opdrachtgever start derhalve onmiddellijk na ontvangst van de melding met de uitvoering daarvan. Tijdens kantooruren moet eerst contact worden gezocht met de betreffende gemeentelijke gebiedsbeheerder ter verificatie van de dienstverlening. Buiten kantoor tijden kan direct na melding gestart worden met de dienstverlening. Bij incidenten waarbij de opdrachtnemer ter plaatse gaat, dient de calamiteitencoördinator van de opdrachtgever direct op de hoogte te worden gesteld.
E-21	Inschrijver is verantwoordelijk voor het zo actueel mogelijk bijhouden en correct vullen van het digitale incidenten-dossier. Incl. afrekenstaten.

	Programma van eisen
Nr.	Werkwijze algemeen
E-22	Inschrijver 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). Het 1ste-lijn voertuig van inschrijver beschikt over een adequate outillage voor het opruimen van kleine verontreinigingen in vaste en vloeibare vorm. Het 1ste-lijn voertuig moet geschikt zijn om in te zetten bij alle voorkomende incidenten. De incidentcoördinator moet altijd met dit 1ste-lijn voertuig op de incidentlocatie ter plaatse komen. KPI - opkomsttijd 1ste-lijn voertuig: de incidentcoördinator is altijd (in 100% van de gevallen) met het 1ste-lijn voertuig binnen 45 minuten na het maken van een melding door opdrachtgever aanwezig op de incidentlocatie in het werkgebied van opdrachtgever.
E-23	De incident coördinator start onmiddellijk na aankomst op de incidentlocatie (voor zo ver dat mogelijk is) met het vaststellen van de maatregelen om de situatie veilig te stellen. Als de incident coördinator 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 incident coördinator dit direct doen. Gedurende kantoor tijden moet hierover vooraf contact gelegd worden met de opdrachtgever. Bij incidenten buiten kantoor tijden waarbij de opdrachtnemer ter plaatse gaat, dient de calamiteiten coördinator van de opdrachtgever direct op de hoogte te worden gesteld.
E-24	Als de incident coördinator de inzet van aanvullend materieel, personeel of middelen nodig acht (hierna: opschalen), moet dit vooraf afgestemd worden met opdrachtgever. KPI - opschaal termijn: Als het nodig is om op te schalen wordt dit altijd (in 100% van de gevallen) binnen 10 minuten nadat de incident coördinator aanwezig is op de incidentlocatie, met opdrachtgever besproken. Als opdrachtgever akkoord gaat met opschalen is het volgende van toepassing: - Het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen die nodig zijn worden afgeroepen door de incident coördinator van de opdrachtnemer; - In een digitale Sharepoint omgeving of vergelijkbaar Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer wordt vastgelegd op welk moment (datum en tijd) welk aanvullend materieel, personeel en/of middelen er afgeroepen is; - De incident coördinator registreert in een digitale Sharepoint omgeving of Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer in tekst en beeld het moment (datum en tijd) waarop het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen aankomt op de incidentlocatie. - De daadwerkelijke inzet van het aanvullende materieel, personeel en/of de middelen wordt middels foto's vastgelegd in een digitale Sharepoint omgeving of Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer. Het opschalen wordt altijd door inschrijver vastgelegd in tekst en beeld in het betreffende incidenten-dossier in een digitale Sharepoint omgeving of Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer. KPI - aanrijtijd aanvullend materieel: Het materieel, personeel en/of de middelen die aanvullend afgeroepen worden zijn (in 100% van de gevallen) binnen 45 minuten nadat de afroep daarvan goedgekeurd is door opdrachtgever 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 incident coördinator van de opdrachtnemer) ingezet voor het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden. De incident coördinator van de opdrachtnemer maakt een foto op het moment dat aanvullend materieel, personeel en/of middelen daadwerkelijk ingezet worden. Deze foto wordt via het digitale Sharepoint omgeving of Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer en gedeeld met opdrachtgever. KPI - termijn operationeel aanvullend materieel: Materieel, personeel en/of middelen die aanvullend ingezet worden, zijn altijd (in 100% van de gevallen) binnen 15 minuten nadat deze op de incidentlocatie aangekomen zijn operationeel. <u>Voorbeeld:</u> Een melding komt om 12:00 uur binnen bij inschrijver. De incident coördinator van de opdrachtnemer moet uiterlijk om 12:45 uur op de incidentlocatie aanwezig zijn. Uiterlijk om 12:55 uur moet het opschalen (indien noodzakelijk) met opdrachtgever besproken zijn. Als opdrachtgever akkoord is met het opschalen moet materieel, personeel en/of middelen dat aanvullend ingezet wordt, uiterlijk om 13:40 uur op de incidentlocatie aanwezig zijn. Materieel, personeel en/of middelen die aanvullend ingezet worden, moeten uiterlijk om 13:55 uur operationeel zijn.
E-25	Na overleg (m.b.t. opschalen) met de incident coördinator kan opdrachtgever besluiten om de incidentlocatie enkel veilig te (laten) stellen. In dat geval worden de werkzaamheden die nodig zijn voor het daadwerkelijk verhelpen van het incident op een ander (nader te bepalen) moment (bijvoorbeeld de eerstvolgende werkdag) uitgevoerd. Opdrachtgever kan het daadwerkelijke verhelpen van het incident dan zelf uitvoeren en/of uit laten voeren door een derde (andere partij dan inschrijver).

	Programma van eisen
E-26	Als de werkzaamheden die nodig zijn voor het verhelpen van het incident langer dan 2 uur duren, gerekend vanaf het moment waarop aanvullend materieel, personeel en/of middelen operationeel zijn, zorgt inschrijver ervoor dat er vanaf het tweede uur, per 60 minuten overzichtsfoto's gemaakt worden van de werkzaamheden die in uitvoering zijn op de incidentlocatie. De eerste foto's wordt dus na 120 minuten inzet ontvangen, de tweede na 180 minuten inzet, etc. Deze foto's moeten dusdanig zijn dat de voortgang en de situatie op de incidentlocatie voor niet op de incidentlocatie aanwezige derden én opdrachtgever duidelijk en inzichtelijk is. De gemaakte foto's worden, per 60 minuten, aan opdrachtgever verstrekt via het digitale Sharepoint omgeving of Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer. KPI - voortgang foto's: Inschrijver zorgt ervoor dat er voor alle (lees: in 100% van het aantal) incidenten, waarbij het verhelpen van het incident die langer duurt dan 2 uur, er vanaf het tweede uur per 60 minuten overzichtsfoto's gemaakt worden. Alle (lees: in 100% van het aantal) foto's moeten tijdig door opdrachtnemer via het digitale Sharepoint omgeving of Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer worden vastgelegd en worden gedeeld met opdrachtgever.
E-27	De incident coördinator meldt de melding af bij opdrachtgever nadat deze verholpen. Deze afmelding wordt gemaakt in het digitale Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtgever. De afmelding van een melding is altijd voorzien van foto's, waaronder overzichtsfoto's, waarop de eindsituatie op de incidentlocatie duidelijk zichtbaar is op het moment dat de incident coördinator deze verlaat. KPI - afmelding: Een melding wordt altijd (lees: in 100% van de gevallen) afgemeld binnen 30 minuten nadat deze is opgelost.
E-28	Na afmelding van de calamiteit wordt het incidenten-dossier compleet gemaakt en vervolgens ter goedkeuring worden aangeboden. Inschrijver zorgt ervoor dat in het incidentdossier tenminste (voor zo ver van toepassing) is opgenomen: - de tijdens de melding aangenomen informatie. - exacte incidentlocatie. - daadwerkelijke realisatie van alle termijnen waarvoor een KPI in dit programma van eisen is opgenomen. - situatie schets m.b.t. het incident die op de incidentlocatie gemaakt is door de incident coördinator. - soort incident en omschrijving van de uitgevoerde dienstverlening. - omschrijving van al het materieel, personeel en middelen die ingezet zijn, voorzien van de vereiste foto's, t.b.v. het verhelpen van het incident. - duur/hoeveelheid van het ingezette materieel, personeel en middelen. - kentekens van al het materieel dat ingezet is. - alle gemaakte foto's waaronder de startfoto's, tussentijdse overzicht foto's en overzicht foto's van de eindsituatie bij beëindiging van de dienstverlening, - indien bekend de gegevens, zoals kenteken, naam en adres, van de betrokkenen bij het incident. - scans van weeg- en transportbonnen m.b.t. de afgevoerde (afval)stoffen. - Uren Inzet opdrachtgever. KPI - afsluiten incidentendossier: Inschrijver zorgt ervoor dat het incidentendossier altijd (lees: in 100% van de gevallen) binnen 5 werkdagen compleet gemaakt en afgesloten wordt. Voor het aanleveren van de afrekenstaat kan in overleg van de 5 werkdagen worden afgeweken.
E-29	Als het nodig is om (tijdelijke) verkeersmaatregelen te treffen op en/of rondom de incidentlocatie draagt inschrijver daar zorg voor. Deze maatregelen dienen volledig aan de geldende normen en vigerende wetgeving te voldoen, waaronder BRL 9101, RWS richtlijnen, CROW publicatie 96b voor niet-autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom. Inschrijver moet hiervoor kunnen voorzien in de juiste equipment, zoals tenminste: - aktiewagens; - vluchtstrookkarren; - pijlwagens; - tekstwagens; - botsabsorbers; - verkeersregelaars; - afzetlint; - afzet-, schrik- en bouwhekken; - verkeersbakens en -pionnen; - tekstborden; - verkeersborden.

	Programma van eisen
E-30	Als zich een incident voordoet waarbij er gevaarlijke stoffen anders dan ontvlambare en/of vluchtige organische stoffen (zoals benzine, diesel, olie, verf, etc.) in de openbare ruimte terecht is gekomen (zoals asbest, ontplofbare stoffen, nucleair afval, chroom 6, drugsafval, etc.) moet inschrijver de incidentlocatie alleen veilig stellen. Inschrijver stelt opdrachtgever dan z.s.m. op de hoogte van het feit dat er gevaarlijke stoffen aangetroffen zijn. Opdrachtgever zal dan opschalen naar een hoger niveau. In een dergelijk geval zal opdrachtgever hiervoor een specialistische organisatie inschakelen om de coördinatie over te nemen. Hiervoor kan opdrachtgever aan andere partij dan inschrijver inroepen. Als opdrachtgever daarom verzoekt, ondersteunt inschrijver bij het uitvoeren van de daarvoor benodigde werkzaamheden, waarbij een specialistische organisatie anders dan opdrachtgever het commando voert.
E-31	Als inschrijver constateert dat er als gevolg van het incident (naar verwachting) een sanering uitgevoerd moet worden, moet inschrijver dit aan opdrachtgever melden. Voor de daadwerkelijke sanering (de graafwerkzaamheden) zal opdrachtgever een aanvullende opdracht aan een daarin gespecialiseerde partij verstrekken. Hiervoor zal opdrachtgever normaliter een andere partij dan inschrijver inroepen. Slechts als opdrachtgever daarom verzoekt wordt de sanering, indien dat mogelijk is, onder coördinatie van de inschrijver uitgevoerd.
E-32	Geruimde (afval)stoffen dienen te worden afgevoerd naar een erkend en voor de betreffende stof gecertificeerde verwerker. Inschrijver is m.b.t. het transport van afvalstoffen in het bezit van de benodigde transportvergunningen (VIHB). Na gunning dient de inschrijver deze te overleggen ter verificatie.
E-33	Inschrijver 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 wettelijke eisen. Indien van toepassing moet inschrijver voor transport ook voorzien van de benodigde transport- en/of begeleidingspapieren
E-34	De digitale SharePoint-omgeving van het Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtnemer dient 365 dagen per jaar, 24/7, toegankelijk te zijn voor de opdrachtgever. Op verzoek van de opdrachtgever onderzoekt en ontwikkelt de opdrachtnemer, eventueel samen met de opdrachtgever, een methode om het Incidenten Rapportage Systeem te koppelen aan de systemen van de opdrachtgever.
Nr.	Nadere specificaties calamiteitenbestrijding
E-35	De incident coördinator stelt de incidentlocatie met behulp van het 1ste-lijn voertuig zo snel mogelijk veilig. Alle daarvoor noodzakelijke handelingen worden hiervoor door de incident coördinator uitgevoerd. Direct aansluitend draagt de incident coördinator zorg voor: - Het maken van foto's, waaronder overzichtsfoto's, van de aangetroffen situatie en het incident op de incidentlocatie. Deze foto's moeten dusdanig zijn dat de situatie en het incident voor niet op de incidentlocatie aanwezige derden en opdrachtgever duidelijk en inzichtelijk is. - Nadere beoordeling van de situatie m.b.t. de eventueel noodzakelijke opschalen. - Opstellen situatie schets, zijnde een korte omschrijving van het incident en de aangetroffen situatie. - Terugkoppeling aan opdrachtgever. Waarbij gemeld wordt dat de incident coördinator het incident direct zelfstandig verholpen heeft of opschalen besproken wordt. - Indien van toepassing: ingang zetten van het opschalen. Als opschalen niet nodig is en er geen sprake is van een onduidelijk situatie is tussentijdse terugkoppeling aan opdrachtgever niet nodig.
E-36	Calamiteiten waarbij er sprake is van een voertuigbrand (fiets, scooter, auto, etc.) in de openbare ruimte, dienen eveneens door inschrijver veilig te worden gesteld. De daadwerkelijke brand wordt geblust door de brandweer, inschrijver is verantwoordelijk voor o.a. treffen van verkeersmaatregelen, 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. Voorgaande geldt ook in geval het een elektrisch voertuig betreft.
E-37	Inschrijver 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. Inschrijver is vrij om te bepalen welk schoonmaakmiddel het per type verontreiniging en/of type oppervlakte gebruikt, zolang deze: - Voldoen aan van toepassing zijnde in Nederland en/of Europa geldende wettelijke eisen (lees: de schoonmaakmiddelen moeten in Nederland gebruikt mogen worden). - Voldoen aan voor schoonmaakmiddelen gestelde normen. - Geen onnodige schade veroorzaken aan de ondergrond, het milieu en/of gevaarlijk zijn in gebruik voor personeel en eventuele omstanders. - Efficiënt zijn in de uitvoering (lees: de doorlooptijd van reinigingsactiviteiten niet vertragen). - Materiaal- en arbeidskosten beperken. Inschrijver moet de naam en de prijs van de schoonmaakmiddelen voor het reinigen van verontreiniging als gevolg van oliën, vetten, brandstoffen en koelvloeistoffen, die uitgevraagd zijn in het prijsinvalformulier, vermelden. Inschrijver moet de in zijn inschrijving vermelde schoonmaakmiddelen t.b.v. verontreiniging als gevolg van genoemde stoffen daadwerkelijk tijdens de uitvoering van de overeenkomst gebruiken. Voor verontreinigingen het gevolg zijn van andere vervuilingen, mag inschrijver op dat moment het best passende schoonmaakmiddel kiezen, toepassen en o.b.v. het daadwerkelijke aangetoonde gebruik factureren.
E-38	Inschrijver zorgt ervoor dat het eerstelijnsvoertuig bij de uitvoering van de opdracht in het winterseizoen steeds beschikt over een voorraad van ca. 250 kg. strooizout (uitgaande van ca. 20 gr./m ²), teneinde de eventuele gladde wegdekken die ontstaan door de uitvoering van de opdracht handmatig te voorzien van dooimiddelen. Dit met als doel om te voorkomen dat er, als gevolg van het toedoen van inschrijver, gladheid ontstaat. Is de hoeveelheid strooizout niet voldoende, dan moet inschrijver contact opnemen met de opdrachtgever om gladheidsbestrijding machinaal uit te laten voeren.

	Programma van eisen
Nr.	Nadere specificaties piket
E-39	Voor het uitvoeren van piket is inschrijver in staat om dagelijks (365 dagen per jaar, 24 uur per dag) op aangeven van de politiemeldkamer, gebiedsbeheerder of de calamiteitencoördinatoren van de opdrachtgever locaties te bezoeken in de openbare ruimte, binnen het werkgebied van opdrachtgever, waarover een melding ontvangen is. Direct bij het aannemen van de melding moet ingeschat worden of het gemelde incident direct veiliggesteld moet worden, of dat dit kan wachten tot de eerstvolgende werkdag (dit wordt dan uitgevoerd door opdrachtgever en/of een door opdrachtgever gecontracteerde derde). Als de situatie direct veilig gesteld moet worden, moet inschrijver direct ter plaatse gaan en de situatie daar onmiddellijk veiligstellen. Bij twijfel hierover neemt de inschrijver hierover vooraf contact op met de opdrachtgever. In tabblad T1 is inzichtelijk gemaakt wat de aard van de piket over de afgelopen jaren is geweest.
E-40	Op maandag t/m vrijdag tussen 8.00 en 16.00 (met uitzondering van feestdagen en jaarlijks vastgelegde bruggen) fungeert Ergon bedrijven (sociale werkvoorzieningsbedrijf van opdrachtgever) als eerstelijns aanspreekpunt voor de piketdienst. Ergon neemt dan zo veel mogelijk meldingen zelf in behandeling. Tijdens deze periode is het mogelijk dat opdrachtgever en/of Ergon voor het bezoeken van locaties -in situaties waarin Ergon zelf geen opvolging kan verzorgen- meldingen doorzet naar inschrijver. Buiten de werktijden van Ergon worden alle meldingen t.b.v. piket direct bij inschrijver gemaakt.
E-41	Het kan zijn dat het voor inschrijver niet noodzakelijk is om direct ter plaatse te gaan omdat: - afhandeling van de melding kan wachten tot de volgende werkdag en daardoor uitgevoerd kan worden door opdrachtgever en/of door opdrachtgever gecontracteerde derden; - afhandeling van de melding niet valt binnen de scope van de dienstverlening; - de melding geen betrekking heeft op een openbare ruimte welke beheerd wordt door opdrachtgever. Als uit de verstrekte gegevens van een melding blijkt dat het niet noodzakelijk is om direct ter plaatse te gaan, is er sprake van een loze melding. In het geval van een loze melding kan inschrijver alleen de daarvoor in het prijsinvalformulier onder PR-2 vastgelegde standaard vergoeding in rekening brengen. Bij twijfel neemt de inschrijver hierover vooraf contact op met de opdrachtgever.
Nr.	Eisen aan in te zetten personeel
E-42	Inschrijver 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 incident coördinator 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 opdrachtgever; - zich klantvriendelijk op stelt ten opzichte van het publiek op en rondom de incidentlocatie en correcte omgangsvormen toepast; - zich correct kleedt; - 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 opdrachtgever te allen tijde vorderen dat één of meerdere personeelsleden van inschrijver terstond worden vervangen door andere(n), zonder dat hiervoor extra kosten in rekening gebracht kunnen worden.
E-43	Inschrijver dient in zijn bedrijfsvoering uitdrukkelijk aandacht te besteden aan de veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden waarbij minimaal de geldende wettelijke verplichtingen (Arbo-wetgeving). Het personeel van inschrijver zal bij uitvoering van de opdracht gebruik maken van de wettelijk voorgeschreven PBM's (door inschrijver te verstrekken), zoals veiligheidskleding/-schoenen en eventuele andere persoonlijke beschermingsmiddelen. De verplichtingen t.a.v. veiligheid bij uitvoering van de werkzaamheden dienen door het personeel van inschrijver te worden nageleefd. Inschrijver dient actief op deze correcte naleving toe te zien. Waar nodig dient inschrijver zijn personeel op correcte naleving aan te sturen.
E-44	Het door de inschrijver ingezette personeel dient de aanwijzingen en instructies van de eventuele leidinggevende op de calamiteitlocatie op te volgen. Leidinggevend en ter plaatse kunnen zijn leidinggevend van de brandweer, politie, omgevingsdiensten, wachtdienstfunctionarissen van de opdrachtgever en/of ambtenaren van opdrachtgever die daartoe zijn aangewezen.
Nr.	Algemene eisen aan in te zetten materieel en materiaal
E-45	Het materieel en materiaal moet voldoen aan de toepasselijke lokale (APV), Nederlandse en/of Europese wet- en regelgeving en geschikt te zijn voor de werkzaamheden waarvoor het door opdrachtgever wordt ingezet.
E-46	Het 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.

	Programma van eisen
E-47	Inschrijver draagt zorg voor tijdig en passend onderhoud van materieel en materiaal conform de voorwaarden van de betreffende fabrikanten en/of leveranciers. Als materieel of materiaal in onderhoud, uitgevallen of als gevolg van een defect niet inzetbaar is zorgt direct zelfstandig voor een gelijkwaardig vervanging.
E-48	Opdrachtgever stelt geen gebouwen of terreinen beschikbaar voor inschrijver. Opdrachtgever stelt ook geen materieel ter beschikking aan inschrijver. Inschrijver dient hier volledig zelfvoorzienend in te zijn.
E-49	Alle voertuigen die ingezet worden door of namens inschrijver voldoen minimaal aan de Euro 5/V norm (of gelijkwaardig).
E-50	De inschrijver past m.b.t. het rijdend materieel dat opgenomen is in het prijsinvulformulier en voor de uitvoering van deze opdracht inzet wordt een Track&Trace systemen toe. Inschrijver deelt de data welke voor opdrachtgever relevant is uit deze systemen digitaal met opdrachtgever (persoonsgegevens en/of andere data die conform de AVG-wetgeving niet verstrekt mag worden dienen niet te worden gedeeld). Het doel hiervan is dat het voor opdrachtgever inzichtelijk is waar, welk materieel dat door inschrijver ingezet wordt t.b.v. dienstverlening aan opdrachtgever zich bevindt tijdens de uitvoering van de dienstverlening. Deze gegevens dienen ook gebruikt te kunnen worden voor analyse van aanrijtijden i.r.t. dit programma van eisen en/of de optimalisatie daarvan. Eveneens dient de route die het materieel afgelegd in het werkgebied van opdrachtgever inzichtelijk te zijn. Het gaat hierbij uitdrukkelijk alleen om gegevens die betrekking hebben op het uitvoeren van dienstverlening voor opdrachtgever. Er zijn voor de opdrachtgever geen kosten verbonden aan deze informatie.
E-51	Inschrijver moet zich zelfstandig op de hoogte te 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 doorrij hoogte, milieuzone, maximale aslast en draagkracht van bruggen en/of wegen, maar ook files, wegopbrekingen en/of omleidingen.
Nr.	Communicatie over contractuele voorwaarden
E-52	Inschrijver wijst maximaal twee personen aan die optreden als vaste contactpersonen voor opdrachtgever. Inschrijver brengt een rangvolgorde (1e en 2e contactpersoon) aan en communiceert deze aan opdrachtgever. De vaste contactpersonen zijn in dienst van de organisatie van inschrijver en beschikken over voldoende mandaat om nadere afspraken te kunnen maken. De vaste contactpersonen beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal, inhoud van de overeenkomst en relevante werkervaring om hun taak goed uit te kunnen voeren. Gedurende de looptijd van de overeenkomst is tijdens kantiertijden minimaal één van de vaste contactpersonen bereikbaar door opdrachtgever. De namen en contactgegevens van deze contactpersonen worden vastgelegd in de overeenkomst. Als de vaste contactpersonen gewijzigd moeten worden (bijvoorbeeld door langdurige ziekte of een andere baan) worden dergelijke wijzigingen vooraf door inschrijver aan opdrachtgever doorgegeven.
E-53	Afspraken over de overeenkomst, afwijkingen en veranderingen hierin worden uitsluitend tussen de vaste contactpersonen van inschrijver en opdrachtgever besproken. Eventuele wijziging treden in werking nadat opdrachtgever hier schriftelijk toestemming voor verleend heeft.
E-54	De communicatie over kosten, prijzen, wijzigingen en de inhoud van inhoud van de overeenkomst, e.d., vindt uitsluitend plaats tussen de vaste contactpersonen van inschrijver en opdrachtgever. Opdrachtgever communiceert hierover niet rechtstreeks met andere medewerkers van opdrachtgever.
E-55	Opdrachtgever en inschrijver hebben minimaal eenmaal per 4 weken een bouw- overleg en eenmaal per 3 maanden een evaluatie-overleg over de uitvoering van de dienstverlening. Op verzoek van de opdrachtgever kan deze frequentie aangepast worden.
E-56	Zowel de contactpersonen van inschrijver als de contactpersonen van opdrachtgever kunnen initiatief nemen tot een extra gesprek. Indien dit gewenst is wordt dit gesprek binnen twee weken gehouden.
E-57	Het is niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van de contactpersoon van opdrachtgever melding te maken van deze overeenkomst in publicaties of reclame-uitingen, uitzondering hierop vormt een eventuele wettelijke verplichting tot openbaarmaking van deze gegevens.

	Programma van eisen
Nr.	Prestaties, controle en sancties
E-58	Inschrijver heeft een resultaatsverplichting om de KPI's zoals vastgelegd in dit programma van eisen te behalen. Voor iedere KPI wordt per kwartaal (lees: meetperiode) vastgesteld of deze behaald is. Of de KPI's behaald zijn wordt bepaald aan de hand van de incidenten-dossiers van de meldingen die in de betreffende meetperiode zijn afgerond. Inschrijver dient hier zelf transparant over te rapporteren. Waarbij opdrachtgever de gerapporteerde gegevens zelf kan toetsen a.d.h.v. de incidenten-dossiers. De KPI - bereikbaarheid vormt hierop een uitzondering, het behalen van deze KPI wordt vastgesteld o.b.v. concrete ervaringen van opdrachtgever. Lees: als het voor één of meer meldingen in één meetperiode te lang duurt voordat het contactpunt bereikt wordt of het contactpunt wordt helemaal niet bereikt is de KPI niet behaald. Opdrachtgever registreert zelf in hoeveel gevallen dit voorkomen is. Indien één of meerdere KPI's niet behaald worden is opdrachtgever gerechtigd om een boete op te leggen. Er zijn verschillende boete bepalingen: - bepaling A: Afwijking van 0,1 tot 10% = €250,- boete. Afwijking van 10% of meer = €500,- boete. - bepaling B: Afwijking van 0,1 tot 10% = €500,- boete. Afwijking van 10% of meer = €750,- boete. - bepaling C: Afwijking van 0,1 tot 10% = €1.000,- boete. Afwijking van 10% of meer = €1.500,- boete. Per KPI is de volgende boetebepaling van toepassing: 1. KPI - bereikbaarheid: bepaling C 2. KPI - vastleggen van de melding: bepaling A 3. KPI - opkomsttijd 1ste-lijn voertuig: bepaling C 4. KPI - opschaaltermijn: bepaling B 5. KPI - aanrijtijd aanvullend materieel: bepaling B 6. KPI - termijn operationeel aanvullend materieel: bepaling B 7. KPI - voortgangsfoto's: bepaling A 8. KPI - afmelding: bepaling A 9. KPI - afsluiting calamiteiten dossier: bepaling A Het gaat dus om een maximale boete van € 7.250,- per meetperiode (kwartaal). Het maximaal te verbeuren boetebedrag wordt vastgesteld op €25.000,- per contractjaar. De boete kan door opdrachtgever worden opgelegd zonder dat daartoe een ingebrekestelling vereist is en zonder gerechtelijke tussenkomst. Eventuele opgelegde boetes worden door inschrijver in mindering gebracht op de eerst volgende factuur.
E-59	Geen boete wordt opgelegd in die gevallen waarin de opdrachtgever de omstandigheden aanmerkt als overmacht. Ziekte, storingen en file of digestie worden niet als overmacht aangemerkt. Uitsluitend de opdrachtgever bepaalt in redelijkheid en billijkheid wat overmacht is, bijvoorbeeld ingeval van onverwachte extreme weersomstandigheden.
E-60	Indien de oorzaak van een boete voor de derde keer voorkomt, stelt de inschrijver binnen 10 werkdagen een verbeterplan op, dat wordt voorgelegd aan de contactpersoon van opdrachtgever. Dit verbeterplan beschrijft de maatregelen die inschrijver neemt om te zorgen dat de oorzaak voor het niet realiseren van de juiste uitvoering van de opdracht worden weggenomen. De kosten hiervoor zijn voor rekening van inschrijver.
E-61	Opdrachtgever kan de uitvoering van de werkzaamheden op de calamiteitlocatie controleren en indien noodzakelijk stilleggen. Indien het onveilig handelen veroorzaakt wordt door of namens inschrijver, zijn eventuele kosten die nodig zijn om de onveilige situatie te verhelpen en de werkzaamheden weer doorgang te laten vinden voor rekening van de inschrijver.
E-62	Als opdrachtgever tijdens een controle op de calamiteitlocatie vaststelt dat de dienstverlening en/of de daartoe behorende werkzaamheden niet volgens de gestelde eisen (conform dit programma van eisen en/of wettelijk gestelde eisen) uitgevoerd worden, moet inschrijver dit onmiddellijk aanpassen/herstellen. Uiterlijk binnen 60 minuten nadat opdrachtgever aan de inschrijver heeft laten weten dat de dienstverlening en/of daartoe behorende werkzaamheden niet aan de eisen voldoet, moet inschrijver dit hersteld hebben. Eventuele meerkosten hiervoor kunnen niet door inschrijver bij opdrachtgever in rekening worden gebracht. Als inschrijver niet instaat is om de dienstverlening en/of de daartoe behorende werkzaamheden, binnen de gestelde termijn, aan de eisen te laten voldoen is opdrachtgever gerechtigd om uitvoering door inschrijver op de betreffende calamiteitlocatie onmiddellijk stil te leggen. In dat geval laat opdrachtgever de diensten en/of daartoe behorende werkzaamheden uitvoeren door een derde. Opdrachtgever zal deze derde aanwijzen. De kosten voor het inschakelen van deze derde worden in dat geval door opdrachtgever bij inschrijver inrekening gebracht tot een maximum van €15.000,- per incident.

	Programma van eisen
Nr.	Rapportage
E-63	Inschrijver overlegt ieder kwartaal een digitale management rapportage aan opdrachtgever. In deze rapportage is tenminste het volgende opgenomen: - het aantal meldingen die in de betreffende periode ontvangen zijn en vallen onder calamiteitenbestrijding. - het aantal meldingen die in de betreffende periode ontvangen zijn en vallen onder piket. - de top 10 aan onderwerpen van meldingen. - het aantal loze ritten (geen spraken van een incident, incident niet in de openbare ruimte, etc.). - 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. - De gerealiseerde termijnen m.b.t. de KPI's. Waarbij opdrachtgever vast moet kunnen stellen of de KPI's behaald zijn.
Nr.	Prijzen en tarieven
E-64	Inschrijver geeft eenheidsprijzen af voor de inzet van materieel, personeel en middelen. De eenheidsprijzen liggen vast in het door inschrijver -als onderdeel van zijn inschrijving- ingediende 'Prijnsinvulformulier'. Daarnaast dient de opdrachtnemer voor aanvang van de overeenkomst een standaard tarievenlijst voor alle werkzaamheden en diensten in het werkveld van Incident Management ter goedkeuring aan de opdrachtgever aan te bieden ter controle op de volledigheid en marktconformiteit van diensten en tarieven welke niet zijn opgenomen in het 'Prijnsinvul formulier'. Per incident worden de daadwerkelijke kosten bepaald a.d.h.v. de eenheidsprijzen en de daadwerkelijke inzet van materieel, personeel en/of middelen. 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, vermeerderd met maximaal één extra uur per incident. Dit extra uur is ter compensatie van aanrijtijd/afrijtijd, voorrijkosten, in gereedheid brengen van materieel, schoonmaakkosten en afvoer van materieel. - voor reinigingsmaterieel (vacuumwagens, wegdekreinigers, veeg-/zuigwagens, etc.) kan per inzet de eenheidsprijs (zoals vastgelegd in het Prijnsinvulformulier) voor reiniging van het betreffende voertuig in rekening worden gebracht. - 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 prijsinvulformulier) voor uitvoering van werkzaamheden tijdens avond-/nacht-/zaterdaguren en zon-/feestdagen. - alle kosten voor noodzake persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) zijn inbegrepen in de aangeboden eenheidsprijzen, deze kunnen niet separaat in rekening worden gebracht. - Alle kosten voor kleinmateriaal (zoals handschoenen, filters en soortgelijke benodigdheden) zijn volledig inbegrepen in de aanneemsom en mogen niet separaat worden gefactureerd. - ingezette reinigingsmiddelen worden uitsluitend verrekend o.b.v. de daadwerkelijk -tijdens een incident- ver-/gebruikte hoeveelheid. Er is geen sprake van aanvullende kosten t.b.v. bijvoorbeeld aanvoer, afvoer, schoonmaak, etc. - voor verwerking door een erkend verwerker van olie, water en sediment (O/W/S), verontreinigde absorptiematerialen en ongevaarlijk afval is (per afvalsoort) een prijs per eenheid van toepassing. Deze eenheidsprijs is incl. alle bijkomende kosten zoals acceptatie-, administratie, transport- en verwerkingskosten en belastingen en toeslagen.
E-65	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 incident-dossiers, opstellen van rapportages, etc. moeten verdisconteerd zijn in de vaste vergoeding voor het aanbieden van de dienstverlening (welke is vastgelegd in het ingediende Prijnsinvulformulier).

	Programma van eisen
E-66	De door de inschrijver afgegeven eenheidsprijzen zijn geldig voor het eerste contractjaar. Voor de daarop volgende jaren is een prijsindexatie van toepassing. Alle oorspronkelijke eenheidsprijzen conform de inschrijving worden jaarlijks geïndexeerd. Minimaal 1 maand voor de ingangsdatum van het nieuwe contractjaar, moeten de nieuwe eenheidsprijzen schriftelijk zijn overeengekomen. Indien op het moment van indexeren het indexcijfer nog voorlopig is (in de tabel aangeduid met * of **), wordt voor de berekening uitgegaan van dit voorlopige cijfer. De eenheidsprijzen wordt geïndexeerd conform de CBS index: Dienstenprijzen; 4941 Goederenvervoer over de weg (conform CPA 2015 versie 2.1) met indexreferentiejaar 2021(index 2021=100). StatLine - Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 Als CBS de genoemde index gedurende de looptijd van het contract stopt, zal dezelfde index met het opvolgende indexreferentiejaar gehanteerd worden. Indien dit niet mogelijk is, dan dient de inschrijver een voorstel doen voor het toepassen van een vergelijkbare CBS index ter goedkeuring van de opdrachtgever. In verband met de vertraagde publicatie van de indexcijfers, wordt voor de berekening steeds het indexcijfer van het derde kwartaal gehanteerd. Wijze van berekening: - Basis indexcijfer: het indexcijfer bekend op het moment van de inschrijving begin 2026 (hiervoor wordt steeds het indexcijfer van het 3e kwartaal van 2025 gehanteerd). - Indexcijfer nieuwe contractjaar: het indexcijfer van het 3e kwartaal van het jaar voorafgaand aan het nieuwe contractjaar. Voorbeeld 1: indexering voor 2027 met hoger indexcijfer: - Inschrijfprijs: € 100.000,00 - Indexcijfer 3e kwartaal 2025: 123,0 - Indexcijfer 3e kwartaal 2026: 124,5 - Nieuwe prijs voor 2027 o.b.v. index: € 100.000 x (124,5/123,0) = € 101.220,00 (= +1,220%). - Maximale prijsverhoging per 2027 is daarmee € 1.220,00. Voorbeeld 2: indexering voor 2028 met lager indexcijfer: - Inschrijfprijs: € 100.000,00 - Indexcijfer 3e kwartaal 2025: 123,0 - Indexcijfer 3e kwartaal 2027: 122,0 - Nieuwe prijs voor 2028 o.b.v. index: € 100.000 x (122,0/123,0) = € 99.187,00 (= -0,813%). - Minimale prijsverlaging per 2028 is daarmee € 813,00. De bovengenoemde indexcijfers en prijzen zijn fictief en gelden alleen voor deze rekenvoorbeelden.
Nr.	Facturatie
E-67	Facturen moeten vanaf één vast emailadres in PDF verzonden worden door inschrijver naar het factuuradres van de betreffende opdrachtgever (nader te specificeren).
E-68	Inschrijver stuurt, indien van toepassing, per kwartaal vooraf één factuur voor de vaste vergoeding naar opdrachtgevers voor het aanbieden van de dienstverlening naar rato van het op de inschrijfstaat vermelde bedrag.
E-69	Inschrijver stuurt per incident achteraf één gespecificeerde verzamelfactuur met daarin opgenomen alle activiteiten voor afhandeling van het incident. Waarbij tenminste het volgende inzichtelijk wordt gemaakt en conform de bijbehorende digitale rapportage is: - betreft het een melding die onderdeel is van calamiteitenbestrijding of piket; - de locatie van de incidentlocatie; - alle ingezette functionarissen en materieelstukken, inclusief de daadwerkelijke duur van de inzet op de incidentlocatie; - alle ingezette middelen, inclusief de daadwerkelijk ver-/gebruikte hoeveelheid; - de datum waarop het incident heeft plaatsgevonden; - de duur van de afhandeling van het incident (begin- en eindtijd).

	Programma van eisen
E-70	Iedere factuur bevat de budgetregel, het ordernummer en het besteksnummer dat door opdrachtgevers is aangegeven. Op elke factuur vermeldt inschrijver verder: - Factuurnummer en -datum; - T.a.v. contactpersoon opdrachtgever; - Per incident het unieke ID-nummer dat overeenkomt met het incidenten-dossier digitale Incidenten Rapportage Systeem van de opdrachtgever; - Wettelijk verplichte factuurinformatie.