



Bijlage 7

Procesomschrijving Hijs- en Transportdiensten behorende bij de

Raamovereenkomst Hijs- en Transportdiensten

Referentie: DIG-17535



Begripsbepalingen

Hieronder volgt een opsomming van begrippen die veel voorkomen in dit document. Deze begrippen worden hieronder gedefinieerd en in het document met een hoofdletter aangeduid. Gedefinieerde begrippen kunnen zowel in enkelvoud als in meervoud worden gehanteerd.

Hijsplan

Document waarin de veilige uitvoering van hijswerkzaamheden wordt voorbereid en vastgelegd door Opdrachtnemer, inclusief hijsmethode, materieelinzet, lasten, risico's en veiligheidsmaatregelen.

Inschrijver

De Ondernemer die, mogelijk in samenwerking met een andere Ondernemer, een Inschrijving heeft ingediend.

Inschrijving

Een door Inschrijver ingediende offerte n.a.v. in de Inschrijvingsleidraad vermelde opdracht.

Inschrijvingsleidraad

Het aanbestedingsdocument waarin de overheidsopdracht en de wijze waarop de overheidsopdracht verstrekt zal worden beschreven en toegelicht wordt. Door middel van dit aanbestedingsdocument worden Inschrijvers gevraagd een Inschrijving uit te brengen.

Nadere Opdracht

Dit zijn de nadere opdrachten die worden verstrekt onder de Raamovereenkomst.

Offerte

Een schriftelijk voorstel van Opdrachtnemer waarin de voorgenomen werkwijze, planning, inzet van personeel en materieel, benodigde hulpmiddelen en de geraamde kosten voor een Nadere Opdracht zijn opgenomen.

Onvoorziene Correctieve Opdrachten

Opdrachten voor werkzaamheden die voortkomen uit onverwachte situaties, zoals storingen of schade, en die niet vooraf planbaar zijn.

Opdrachtgever

Degene die voornemens is de opdracht te plaatsen, in deze het hoogheemraadschap van Rijnland.

Opdrachtnemer

De Inschrijver met wie op basis van deze aanbesteding een Raamovereenkomst zal worden gesloten inzake van de aanbestede opdracht.



Planbare Opdrachten

Opdrachten voor werkzaamheden waarvan aard, omvang en uitvoering vooraf bekend zijn of tijdig kunnen worden voorzien en daarom vooraf kunnen worden ingepland.

Prestatiemeting

Het verkrijgen van een éénduidig beeld van de geleverde prestaties tijdens en na afloop van een opdracht.

Raamovereenkomst

De schriftelijk vastgelegde afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, gebaseerd op hetgeen is gevraagd en is aangeboden.

Voorbespreking

Telefonisch overleg voorafgaand aan de opdracht waarin Opdrachtgever en Opdrachtnemer de aard, omvang, planning, locatiegegevens en benodigde inzet bespreken.

Vooropname

Opname op locatie door Opdrachtnemer voorafgaand aan de werkzaamheden om onder meer bereikbaarheid, opstelruimte, veiligheidsaspecten, hulpmiddelen en benodigd materieel te beoordelen.

Werkdag

Dag van maandag tot en met vrijdag, niet zijnde een algemeen erkende feestdag, waarop werkzaamheden regulier kunnen worden uitgevoerd tussen 07:00 uur en 16:00 uur.



Inhoud

1. Doel van deze procesomschrijving	5
2. Typen Nadere Opdrachten	6
2.1 Onvoorziene Correctieve Opdrachten	6
2.2 Planbare Opdrachten	6
3. Prioriteitsniveaus werkzaamheden	7
4. Werkbeschrijving	10
4.1 Indicatieve inzetduur werkzaamheden	10
4.2 Uitvoering werkzaamheden	10
5. Vooropname en werkvoorbereiding	11
5.1 Vooropname	11
5.2 Werkvoorbereiding	11
6. Contact en communicatie	12
6.1 Contactpersonen	12
6.2 Telefonische meldingen	12
6.3 Meldingen per e-mail	12
6.4 Taken en verantwoordelijkheden	13
7. Rapportages en overlegstructuur	14
7.1 Startgesprek	14
7.2 Voortgangsrapportage	14
7.3 Evaluatiemoment prestatiemeting	14
7.4 Escalatieprocedure	14



1. Doel van deze procesomschrijving

Deze procesomschrijving is een Bijlage van de Inschrijvingsleidraad waarin de werkzaamheden staan omschreven. Deze procesomschrijving is een nadere toelichting op de types hijs- en transportwerkzaamheden die Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst kan afnemen.

De beschreven processen en werkzaamheden zijn bedoeld om Inschrijvers inzicht te geven in de verwachte dienstverlening. Aan deze procesomschrijving kunnen geen garanties ten aanzien van volumes, frequenties of omzet worden ontleend.



2. Typen Nadere Opdrachten

Binnen de Raamovereenkomst kunnen de volgende typen Nadere Opdrachten worden verstrekt.

2.1 Onvoorziene Correctieve Opdrachten

Onvoorziene Correctieve Opdrachten betreffen werkzaamheden die voortvloeien uit onverwachte situaties, zoals storingen, schadegevallen of calamiteiten. Deze Opdrachten zijn niet vooraf planbaar en kunnen noodzakelijk zijn om de bedrijfsvoering, veiligheid of continuïteit te waarborgen.

Voorbeelden van situaties die kunnen leiden tot een Onvoorziene Correctieve Opdracht:

- een defecte pomp;
- een defecte voortstuwer;
- een acute bedrijfsstoring.

De genoemde voorbeelden zijn niet limitatief en staan op willekeurige volgorde.

2.2 Planbare Opdrachten

Planbare Opdrachten betreffen werkzaamheden waarvan de aard, omvang en/of uitvoering vooraf bekend is of tijdig kan worden voorzien. Deze Opdrachten kunnen vooraf worden ingepland en maken onderdeel uit van de reguliere onderhouds- of projectmatige werkzaamheden.

Voorbeelden van werkzaamheden die kunnen vallen onder Planbare Opdrachten:

- revisietransporten;
- geplande vervangingen;
- periodieke onderhoudswerkzaamheden;
- projectmatige werkzaamheden.

De genoemde voorbeelden zijn niet limitatief en staan op willekeurige volgorde.



3. Prioriteitsniveaus werkzaamheden

Voor Onvoorziene Correctieve Opdrachten (Prio 1) en Planbare opdrachten (Prio 2 en Prio 3) worden de onderstaande prioriteitsniveaus gehanteerd. Voor het inzichtelijk maken van de kosten per prioriteitsniveau, dient u het Tarievenblad uit Bijlage 2 te gebruiken en bij uw Inschrijving te voegen.

Prio 1 – Spoedeisend (storingen)

Situaties waarbij directe inzet noodzakelijk is om risico's voor veiligheid, bedrijfsvoering, waterbeheer of milieu te beperken.

Proces:

- Opdrachtgever meldt de werkzaamheden zo spoedig mogelijk telefonisch bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever verstrekt daarbij, voor zover op dat moment beschikbaar, ten minste de volgende informatie:
 - de aard en omvang van de werkzaamheden;
 - het geschatte gewicht en de afmetingen van het te verplaatsen object;
 - de afstand waarover het transport of de verplaatsing dient plaats te vinden;
 - de exacte locatie, bereikbaarheid en eventuele bijzonderheden op locatie;
 - het van toepassing zijnde prioriteitsniveau.
- Opdrachtnemer bevestigt de melding direct telefonisch en beoordeelt welke inzet van personeel, materieel en hulpmiddelen noodzakelijk is voor een veilige en doelmatige uitvoering.
- Opdrachtnemer start uiterlijk binnen vier (4) uur na de opdrachtmelding met de benodigde werkzaamheden op locatie (responstijd), tenzij partijen vanwege veiligheids- of uitvoeringsomstandigheden anders overeenkomen.
- Indien tijdens de uitvoering aanvullende informatie, maatregelen of materieel noodzakelijk blijkt, stemt Opdrachtnemer dit direct af met Opdrachtgever.
- De administratieve afhandeling vindt achteraf per e-mail plaats. Opdrachtgever verstrekt de opdrachtbon en het opdrachtnummer, waarna Opdrachtnemer de uitgevoerde werkzaamheden bevestigt.
- Opdrachtnemer declareert het werkelijk aantal bestede uren per Nadere Opdracht op nacalculatiebasis als bedoeld in artikel 3.2 van de Raamovereenkomst, conform de in de Inschrijving genoemde tarieven. Facturatie vindt plaats conform artikel 3.8 van de Raamovereenkomst.

Prio 2 – Urgent (klein planbaar)

Situaties waarbij werkzaamheden noodzakelijk zijn, maar geen directe calamiteit vormen.

Proces:

- **Optie 1: voldoende opdrachtgegevens beschikbaar.** Deze werkwijze geldt wanneer Opdrachtgever over voldoende informatie beschikt om de



werkzaamheden inhoudelijk te beschrijven en Opdrachtnemer op basis daarvan de benodigde inzet van personeel, materieel en hulpmiddelen kan bepalen.

- Opdrachtgever neemt uiterlijk drie (3) Werkdagen vóór de geplande uitvoering telefonisch contact op met Opdrachtnemer voor een Voorbespreking. Opdrachtgever verstrekt daarbij, voor zover beschikbaar, ten minste de volgende informatie:
 - de aard en omvang van de werkzaamheden;
 - het geschatte gewicht en de afmetingen van het te verplaatsen object;
 - de afstand waarover het transport of de verplaatsing dient plaats te vinden;
 - de exacte locatie, bereikbaarheid en eventuele bijzonderheden op locatie;
 - het van toepassing zijnde prioriteitsniveau.
- Opdrachtnemer bevestigt tijdens of direct na de Voorbespreking of de benodigde capaciteit en het benodigde materieel beschikbaar zijn.
- Opdrachtgever stuurt de officiële opdrachtbevestiging binnen één (1) Werkdag na de Voorbespreking per e-mail aan Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer bevestigt de opdracht dezelfde Werkdag per e-mail en vermeldt daarbij de voorgenomen inzet van personeel, materieel en hulpmiddelen en een raming van de verwachte kosten.
- De administratieve afhandeling vindt per e-mail plaats. Opdrachtgever verstrekt de opdrachtbon en het opdrachtnummer op basis van de raming.
- De werkzaamheden worden binnen drie (3) Werkdagen na de opdrachtbevestiging uitgevoerd (responstijd), tenzij partijen schriftelijk een andere planning overeenkomen.
- Opdrachtnemer declareert het werkelijk aantal bestede dagen en uren per Nadere Opdracht op nacalculatiebasis als bedoeld in artikel 3.2 van de Raamovereenkomst, conform de in de Inschrijving genoemde tarieven. Facturatie vindt plaats conform artikel 3.8 van de Raamovereenkomst.
- **Optie 2: onvoldoende opdrachtgegevens beschikbaar.** Deze werkwijze geldt wanneer Opdrachtgever onvoldoende informatie heeft voor de Opdrachtnemer om de benodigde inzet van personeel, materieel of hulpmiddelen vooraf goed te kunnen bepalen en daarom een Vooropname op locatie noodzakelijk is.
- Opdrachtgever neemt uiterlijk drie (3) Werkdagen vóór de geplande uitvoering telefonisch contact op met Opdrachtnemer voor een Voorbespreking. Tijdens deze Voorbespreking wordt vastgesteld welke aanvullende informatie nodig is en of een Vooropname op locatie noodzakelijk is.
- Opdrachtnemer bevestigt de afspraak voor de Vooropname en de voorlopige planning binnen één (1) Werkdag na de Voorbespreking per e-mail aan Opdrachtgever. De Vooropname vindt zo spoedig mogelijk plaats, bij voorkeur op de eerstvolgende Werkdag na de Voorbespreking.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Vooropname en beoordeelt daarbij onder meer de bereikbaarheid, opstelruimte, veiligheidsaspecten, benodigde hulpmiddelen en het in te zetten materieel.



- Opdrachtnemer bevestigt na de Vooropname per e-mail de voorgestelde werkwijze, het in te zetten materieel, de benodigde hulpmiddelen, de planning en de bijbehorende kostenraming.
- Opdrachtgever geeft voorafgaand aan de uitvoering schriftelijk akkoord per e-mail. Na akkoord worden de werkzaamheden binnen drie (3) Werkdagen uitgevoerd (responstijd), tenzij partijen schriftelijk een andere planning overeenkomen.
- Opdrachtnemer declareert het werkelijk aantal bestede dagen en uren per Nadere Opdracht op nacalculatiebasis als bedoeld in artikel 3.2 van de Raamovereenkomst, conform de in de Inschrijving genoemde tarieven. Facturatie vindt plaats conform artikel 3.8 van de Raamovereenkomst.

Prio 3 – Planbaar

Werkzaamheden zonder spoedeisend karakter, langer van tevoren bekend.

Proces:

- Opdrachtgever neemt uiterlijk tien (10) Werkdagen vóór de geplande uitvoering telefonisch contact op met Opdrachtnemer voor een Voorbespreking en, indien van toepassing, een offerteverzoek. Opdrachtgever verstrekt daarbij, voor zover beschikbaar, ten minste de volgende informatie:
 - de aard en omvang van de werkzaamheden;
 - het geschatte gewicht en de afmetingen van het te verplaatsen object;
 - de afstand waarover het transport of de verplaatsing dient plaats te vinden;
 - de exacte locatie, bereikbaarheid en eventuele bijzonderheden op locatie;
 - het van toepassing zijnde prioriteitsniveau.
- Opdrachtnemer beoordeelt of een Vooropname, Hijsplan, werkplan, verkeersmaatregelen of overige voorbereidende maatregelen noodzakelijk zijn voor een veilige en doelmatige uitvoering.
- Indien een Vooropname noodzakelijk is, plant Opdrachtnemer deze in overleg met Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van de Vooropname en betreft daarbij onder meer de bereikbaarheid, opstelruimte, veiligheidsaspecten, benodigde hulpmiddelen en het in te zetten materieel.
- Na de Vooropname, of na ontvangst van voldoende opdrachtgegevens indien geen Vooropname nodig is, stelt Opdrachtnemer binnen twee (2) Werkdagen een offerte op voor de werkzaamheden. De Offerte bevat ten minste de voorgenomen werkwijze, planning, inzet van personeel en materieel, benodigde hulpmiddelen en randzaken, en de bijbehorende kostenraming.
- Opdrachtgever beoordeelt de offerte en bevestigt acceptatie schriftelijk per e-mail aan Opdrachtnemer. Pas na schriftelijke acceptatie is sprake van een Nadere Opdracht voor uitvoering van de werkzaamheden.
- De werkzaamheden worden uitgevoerd conform de overeengekomen planning (responstijd). Wijzigingen in planning, inzet, uitvoering of kosten worden vooraf



afgestemd en schriftelijk bevestigd, tenzij sprake is van een spoedeisende veiligheidssituatie.

- Opdrachtnemer declareert het werkelijk aantal bestede dagen en uren per Nadere Opdracht op nacalculatiebasis als bedoeld in artikel 3.2 van de Raamovereenkomst, conform de in de Inschrijving genoemde tarieven. Facturatie vindt plaats conform artikel 3.8 van de Raamovereenkomst.

4. Werkbeschrijving

4.1 Indicatieve inzetduur werkzaamheden

De daadwerkelijke duur van werkzaamheden is afhankelijk van locatie, omstandigheden en complexiteit.

Als indicatie verwacht Opdrachtgever onder andere werkzaamheden met de volgende tijdsduur. Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleend.

Type werkzaamheden	Indicatieve duur
Kortdurende hijs- of transportwerkzaamheden	2-4 uur
Transportwerkzaamheden	1-4 uur
Reguliere hijs- en transportwerkzaamheden	4-8 uur
Grootschalige werkzaamheden	1 Werkdag
Complexe werkzaamheden	meerdere Werkdagen

De definitieve benodigde inzet wordt per Nadere Opdracht vastgesteld.

4.2 Uitvoering werkzaamheden

Opdrachtnemer zal de Hijs- en Transportwerkzaamheden op Werkdagen uitvoeren tussen 07:00 uur en 16:00 uur. Hijs- en Transportwerkzaamheden buiten deze tijden zullen uitsluitend worden uitgevoerd indien dit vooraf schriftelijk is overlegd en toestemming is verleend door Opdrachtgever.

Bij de start van de werkzaamheden meldt Opdrachtnemer zich bij de Opdrachtgever (degene die de melding heeft gemaakt).

Opdrachtnemer dient zich op locatie te confirmeren aan de daar geldende Gedragsregels (Bijlage 8). Bij bemande locaties dienen alle personen zich op locatie in te schrijven.



5. Vooropname en werkvoorbereiding

5.1 Vooropname

Voor grotere, complexe of risicovolle werkzaamheden (Prio 2 en Prio 3) kan een Vooropname plaatsvinden.

Een Vooropname kan onder andere betrekking hebben op:

- bereikbaarheid van de locatie;
- benodigde kraanopstelling;
- benodigde transportmiddelen;
- veiligheidsaspecten;
- beschikbaarheid van werkruimte;
- benodigde vergunningen of verkeersmaatregelen;
- inzet van aanvullend materieel.

Voor het inzichtelijk maken van de kosten per Vooropname, dient u het Tarievenblad uit Bijlage 2 te gebruiken en bij uw Inschrijving te voegen.

5.2 Werkvoorbereiding

Opdrachtnemer stemt voorafgaand aan de uitvoering af met de contactpersoon van Opdrachtgever over:

- planning;
- materieelinzet;
- personeelsinzet;
- veiligheidsaspecten;
- benodigde documenten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verkeersmaatregelen, afzettingen en omgevingsveiligheid.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van wettelijk benodigde vergunningen, ontheffingen en/of toestemmingen. De kosten hiervan dient u op te nemen in het Tarievenblad uit Bijlage 2.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E, TRA en LMRA, eigen checklists).



6. Contact en communicatie

6.1 Contactpersonen

Opdrachtgever wijst gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ten minste aan:

- Contractmanager;
- Coördinator Onderhoud;
- Werkvoorbereiders / Technische aanspreekpunten.

Opdrachtnemer wijst ten minste aan:

- Eén vast contactpersoon voor alle communicatie en afstemming met betrekking tot de uitvoering van de Hijs- en Transportwerkzaamheden, op voorhand gecommuniceerd met Opdrachtgever;
- De Opdrachtnemer benoemt tevens een vervanger i.v.m. met eventuele ziekte en verlof.

De contactgegevens worden opgenomen in de Raamovereenkomst (Bijlage 3).

6.2 Telefonische meldingen

Telefonische meldingen worden gebruikt voor de volgende onderdelen.

Opdrachtgever aan Opdrachtnemer:

- Meldingen van spoedeisende opdracht (Prio 1);
- Voorbesprekingen van werkzaamheden (Prio 2 en Prio 3);
- Planningen (Prio 2 en Prio 3);

Opdrachtnemer aan Opdrachtgever:

- Bevestiging van opdracht (Prio 1);
- Aanmelding werkuitleiders van Opdrachtnemer op onbemande locaties van Opdrachtgever;
- Wijzigingen tijdens uitvoering.

Opdrachtnemer is bereikbaar voor telefonische meldingen op Werkdagen tussen 07:00 en 16:00. Telefonische meldingen worden waar nodig achteraf per e-mail bevestigd.

6.3 Meldingen per e-mail

E-mail wordt gebruikt voor de volgende onderdelen.

Opdrachtgever aan Opdrachtnemer:

- Meldingen van (klein) planbare opdrachten (Prio 2 en Prio 3);
- Administratieve afhandelingen (Prio 1, Prio 2 en Prio 3);
- Overige contractmanagement zaken.

.



Opdrachtnemer aan Opdrachtgever:

- Bevestiging van uitgevoerde werkzaamheden (Prio 1);
- Bevestiging van opdracht (Prio 2);
- Bevestiging van planning (Prio 2 en Prio 3);
- Offertes (Prio 3);
- Rapportages (zie Hoofdstuk 7);
- Facturatie gerelateerde communicatie;
- Overige contractmanagement zaken.

Opdrachtnemer is bereikbaar voor meldingen per e-mail op Werkdagen tussen 07:00 en 16:00.

6.4 Taken en verantwoordelijkheden

Rol	Verantwoordelijkheden
Contractmanager HHR	Contractbeheer, evaluaties, escalaties
Coördinator Onderhoud HHR	Dagelijkse aansturing en opdrachtverstrekking
Werkvoorbereider / Technische aanspreekpunten HHR	Planning en voorbereiding werkzaamheden en opdrachtverstrekking
Contactpersonen Opdrachtnemer	Contractuele afspraken en overleg, operationele uitvoering en afstemming, contactpersoon bij calamiteiten en storingen en veilige en vakbekwame uitvoering van werkzaamheden

Opdrachtnemer zal gedurende de uitvoering van de Hijs- en Transportwerkzaamheden voortdurend contact onderhouden met Opdrachtgever om eventuele problemen, wijzigingen of bijzonderheden tijdig te bespreken.



7. Rapportages en overlegstructuur

7.1 Startgesprek

Het startoverleg vindt plaats na ondertekening van de Raamovereenkomst. Tijdens dit overleg maken partijen kennis en worden onder andere de werkwijze, planning, bijzonderheden en wederzijdse verwachtingen besproken.

Tijdens een startgesprek is het niet mogelijk om van de contractuele eisen en voorwaarden af te wijken. Deze zijn niet onderhandelbaar.

7.2 Voortgangsrapportage

De Opdrachtnemer dient minimaal één (1) keer per jaar een voortgangsrapportage op te stellen en deze ten minste zeven (7) dagen voorafgaand aan het evaluatiemoment van de prestatiemeting (leveranciersbeoordeling) ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Vorm en inhoud wordt nader bepaald tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

7.3 Evaluatiemoment prestatiemeting

Conform artikel 3.4 van de Inschrijvingsleidraad houden Opdrachtnemer en Opdrachtgever minimaal één (1) keer per jaar gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst een evaluatiemoment over de prestatiemeting.

Tijdens de overleggen komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:

- Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; gemelde klachten en afhandeling;
- Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie;
- Nakomen en uitvoeren van vastgestelde werkafspraken;
- De voortgangsrapportages.

7.4 Escalatieprocedure

Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan deze Procesomschrijving en contractuele verplichtingen, wordt de escalatieprocedure conform artikel 7 van de Raamovereenkomst gestart.

De beoordeling van de in de Raamovereenkomst beschreven escalaties maken integraal onderdeel uit van de leveranciersbeoordeling conform 3.4 van de Inschrijvingsleidraad en het formulier in Bijlage 4.