

Bijlage 1 – Programma van Eisen

1 Algemeen

- Eis 1 Opdrachtnemer biedt minimaal de dienstverlening zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen. Met het uitbrengen van een inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle Aanbestedingsdocumenten en inhoud.
- Eis 2 Opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van het SROI-beleid van ons, mede op basis van de gepubliceerde bijlage “Handleiding SROI” en conformeert zich aan de daartoe gestelde eisen in de Aanbestedingsdocumenten (inclusief Bijlage 6).
- Eis 3 Opdrachtnemer verklaart met de ondertekening van de Raamovereenkomst zich niet schuldig te maken of te hebben gemaakt aan criminele activiteiten of met de financiering hiervan. De wet BIBOB en de mogelijkheden voor ons ten aanzien van screening hierbij, zoals vermeld in de Aanbestedingsleidraad, zijn Opdrachtnemer bekend en zijn akkoord voor Opdrachtnemer.
- Eis 4 Op deze aanbesteding en de daaruit voortvloeiende Raamovereenkomst zijn de Algemene voorwaarden van toepassing als gedefinieerd in de Aanbestedingsdocumenten.
(Inkoop)Voorwaarden van Opdrachtnemer zijn op geen enkele wijze onderdeel van en/of van toepassing op de te sluiten Raamovereenkomst. U dient eventuele afwijkingen of voorbehouden expliciet en gemotiveerd kenbaar te maken bij inschrijving en/of binnen de vragenrondes. Wij behouden ons het recht voor deze af te wijzen.

2 Specificatie van de dienstverlening

- Eis 5 De Diensten vinden in hoofdzaak plaats op de centrale bedienpost op onze Gemeentewerf. Incidenteel behoort het lokaal (op afroep) bedienen van bruggen tot de werkzaamheden, bijvoorbeeld in geval van storingen en/of problemen op de Bediencentrale of ten aanzien van de Plettenburgsebrug. Indien noodzakelijk, op termijn en/of vanwege storingen of problemen op de Bediencentrale, kan van een Bedienaar worden verlangd om een brug lokaal te bedienen. In de praktijk komt lokale bediening zelden voor. Lokale bedienwerkzaamheden worden verrekend tegen dezelfde uurtarieven en volgens dezelfde werkafspraken als bedienwerkzaamheden op de Bediencentrale.
- Eis 6 Wij stellen de benodigdheden beschikbaar voor lokale brugbediening, waaronder een fiets ter verplaatsing van de Gemeentewerf naar de brug en een veiligheidsjas.
- Eis 7 Op de bedienlocatie aan de Gemeentewerf zijn alle benodigde kantoor- en kantinefaciliteiten aanwezig.
- Eis 8 Het parkeren bij de Gemeentewerf is gratis.
- Eis 9 De Bediencentrale bestaat momenteel uit drie (3) duo-werkplekken. Het aantal tegelijk te bedienen bruggen per Bedienaar is afgestemd op het aantal aanwezige (ingelogde) Bedienaars.
- Eis 10 Als er gedurende de contractperiode extra bruggen en/of sluizen op de Bediencentrale worden aangesloten kunnen wij Opdrachtnemer verzoeken extra bedien capaciteit ter beschikking te stellen. Dit verzoek geschiedt uiterlijk twee (2) maanden voor de aanvang van de benodigde



additionele bedien capaciteit. Opdrachtnemer dient de additionele bedien capaciteit redelijkerwijs te kunnen invullen met gekwalificeerde, passende Bedienaars.

- Eis 11 Opdrachtnemer stelt een Pool van minimaal tien (10) en maximaal vijftien (15) bedienaars beschikbaar voor de uitvoering van de Diensten. De Bedienaars binnen de Pool voldoen minimaal aan de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde kwaliteit- en certificeringseisen. Wij maximeren de poolgrootte ter borging van de continuïteit van de dienstverlening op de Bediencentrale. Als omstandigheden vragen om een kleinere of grotere Pool, dan zullen wij een passende, alternatieve minimale en/of maximale poolgrootte afstemmen met Opdrachtnemer.
- Eis 12 Ingeval een nieuwe Bedenaar wordt toegevoegd aan de Pool, gelden de bepalingen over de Inwerkperiode en inwerkvergoeding zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
- Eis 13 Minimaal $\frac{1}{3}$ (*in de uitgangssituatie*: 5 van de 15 Bedienaars) van de aangeboden Bedienaars binnen de Pool dient minimaal drie (3) jaar aan relevante werkervaring te hebben. Binnen het eerste contractjaar dient gedurende het zomerseizoen (1 april t/m 31 oktober) te allen tijde minimaal één van deze ervaren Bedienaars aanwezig te zijn gedurende een dagdienst, tenzij ziekte of een andere door ons gegronde geachte reden van afwezigheid naleving van deze verplichting (tijdelijk) onmogelijk maakt.

3 Eisen aan de opdrachtnemer

- Eis 14 Opdrachtnemer is niet genoodzaakt de Bedienaars van bedrijfskleding te voorzien. Op de Bediencentrale geldt dat burgerkleding toegestaan is. Indien langdurige lokale bediening noodzakelijk is, dan wel wanneer omstandigheden hierom vragen is het dragen van herkenbare kleding verplicht. Wij stellen hiervoor een veiligheidsjas ter beschikking voor de Bedenaar(s).
- Eis 15 Bedienaars dienen in het bezit te zijn van veiligheidsschoenen. Het is niet verplicht deze te dragen op de Bediencentrale. Echter in geval van lokale bediening, dan wel wanneer omstandigheden hierom vragen, is het dragen van veiligheidsschoenen verplicht. Deze stellen wij niet beschikbaar.
- Eis 16 Opdrachtnemer verklaart dat de ingezette Bedienaars in staat zijn om op veilige manier zijn/haar werkzaamheden uit te voeren waarbij er rekening gehouden wordt met de weg- en vaarweggebruikers.
- Eis 17 Uiterlijk op de dag van tewerkstelling van de Bedenaar dient Opdrachtnemer een geldig identiteitsbewijs bij ons te hebben ingeleverd.
- Eis 18 Als een Bedenaar uit Roemenië, Bulgarije of buiten de EEG te werk wordt gesteld, dient Opdrachtnemer aan ons een kopie van de tewerkstellingsvergunning te verstrekken.
- Eis 19 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de leiding en toezicht op door haar ingezette Bedienaars, ten aanzien van inzet, beschikbaarheid en gedrag. Op de Bediencentrale is een toezichthouder van ons aanwezig. De Bedienaars dienen eventuele aanwijzingen vanuit de toezichthouder te respecteren en op te volgen.
- Eis 20 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de invulling, beschikbaarheid en kwaliteit van het inzetrooster. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het adequaat en tijdig informeren van de Bedienaars over het Rooster en de toebedeelde diensten.
- Eis 21 Opdrachtnemer stuurt het Rooster met de inzet voor de nieuwe maand vijf (5) werkdagen voor de start van de nieuwe maand naar ons. Wij controleren het rooster. Als wij van mening zijn dat



wijzigingen noodzakelijk zijn, zullen wij in samenspraak met Opdrachtnemer kijken hoe we deze wijzigingen redelijkerwijs en passend kunnen doorvoeren.

- Eis 22 Als Opdrachtnemer wijzigingen doorvoert of wil doorvoeren op een vastgesteld Rooster, neemt hij hierover contact op met ons. Wij dienen wijzigingen te bevestigen alvorens deze worden doorgevoerd. Hierbij zullen wij in alle redelijkheid omgaan met wijzigingsverzoeken en wijzigingen niet afwijzen anders dan op basis van gegronde redenen.
- Eis 23 Als wij (op termijn) eigen personeel op de Bediencentrale zullen inzetten, zullen wij dit bedienpersoneel zelf inplannen. In dergelijk geval zal Opdrachtnemer van ons een (deels) ingevuld rooster ontvangen met invulling van het eigen personeel, welke Opdrachtnemer aanvult met de inzet van zijn Bedienaars. Wij zullen met Opdrachtnemer afstemmen, indien voorgenoemde aan de orde komt, op welke termijn wij het rooster met Opdrachtnemer delen, zodat aan de verdere eisen in hoofdstuk 3 van dit Programma van Eisen kan worden voldaan.
- Eis 24 Als wij van mening zijn dat Bedienaars van Opdrachtnemer niet meer, c.q. niet goed voldoet of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, zijn wij gerechtigd van Opdrachtnemer te verlangen dat deze Bedenaar(s) vanaf de eerstvolgende werkdag wordt vervangen.
- Eis 25 Ziekmeldingen van Bedienaars van Opdrachtnemer worden door de Bedienaars gemeld bij Opdrachtnemer. Voor eventuele bedienaars in eigen dienst geldt dat zij zich ziekmelden bij ons.
- Eis 26 Als door ziekte of andere oorzaken een Bedenaar zijn dienst niet kan draaien of werkzaamheden tijdens een dienst moet staken dient binnen twee (2) uur vervanging aanwezig te zijn, gerekend vanaf het moment van ziekmelding. Dit geldt ook ingeval van het niet komen opdagen van de medewerker (no show), waarbij het moment waarop wij de no show doorgeven aan Opdrachtnemer als startpunt van de vervangstermijn geldt. Er wordt geen additionele vergoeding gerekend voor vervangende diensten naast het geldende uurtarief. De verantwoordelijkheid voor het faciliteren van passende en tijdige vervanging ligt geheel bij Opdrachtnemer.
- Eis 27 Ingeval van ziekmeldingen van eigen personeel geldt dat wij de ziekmelding zo spoedig mogelijk doorzetten naar Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in dergelijk geval verantwoordelijk voor het borgen van tijdige, passende en adequate vervanging, volgens hetgeen gesteld in eis 26. Het moment waarop wij de ziekmelding melden aan Opdrachtnemer geldt als startpunt voor de vervangingstermijn.

4 Eisen aan de bedienaars

- Eis 28 Wij stellen een toegangspas en één (1) toegangssleutel beschikbaar per Bedenaar in de Pool voor de Bediencentrale. Een Bedenaar dient voorafgaand aan de start van de werkzaamheden een bruikleenovereenkomst te tekenen. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst, dan wel bij het vertrek van een Bedenaar uit de Pool, worden de toegangssleutel en pas geretourneerd.
- Eis 29 De Bedenaar dient te allen tijde in het bezit te zijn van minimaal één van de volgende certificaten:

Nautische leerlijnen:

- Signaalfunctie binnenwater
- 02.01 Eenvoudig rapporteren
- 03.01 Instapmodule Brug- en sluisbediening
- 03.02 Brug- en sluisbediening
- 03.03 Samenwerking op de corridor



- 03.04 Bediening op afstand
- 03.06 Technische kennis bruggen
- 06.02 Communicatie
- 06.03 Communicatieapparatuur en –systemen
- 07.01 Algemene kennis
- 07.02 Algemene nautische kennis
- 08.01 Incidentmanagement

Of

Nautische leerlijnen:

- 03.00 Basisopleiding Brug- en sluisbediening
- 03.04 Bediening op afstand
- 06.02 Communicatie
- 07.00 Introductie nautisch werkveld of klein vaarbewijs
- 08.01 Incidentmanagement

Of

Nautische Functies 1 en 2 (Nautop) en 03.04 Bediening op afstand.

Of

In voorkomend geval worden na verloop van tijd modules binnen nautische leerlijnen, zoals hiervoor beschreven, samengevoegd of vervangen. In dergelijk geval volstaat ook: **Een vigerend nautisch gecertificeerd diploma wat ten aanzien van opleiding gelijkwaardig is aan voorgenoemde modules van nautische leerlijnen of wat van toepassing is voor de functie 'operator bediening bruggen op afstand in een bediencentrale'.**

- Eis 30 Voorafgaand aan de inzet van een Bedienaar dient Opdrachtnemer ons een overzicht te overleggen met de certificeringen/ certificaten die in bezit zijn van de Bedienaar(s). Opdrachtnemer overlegt een overzicht van de door de aangeboden Bedienaars in het bezit zijnde certificeringen, vóór aanvang van de Inwerkperiode. Daaruit dient te blijken welke certificeringen en modules zij bezitten, met welke geldigheidsduur. Op verzoek van ons overlegt Opdrachtnemer een bewijsmiddel van het bezit van de certificering(en) door de Bedienaar, zoals (een kopie van) het originele certificaat.
- Eis 31 Als de juistheid van de vereiste minimale certificering naar ons oordeel niet kan worden aangetoond, behouden wij ons het recht voor de aangeboden Bedienaar af te wijzen. In dergelijk geval dient Opdrachtnemer te zorgen voor een vervangende Bedienaar. Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de juistheid en geldigheid van de certificering(en) van de Bedienaar(s).
- Eis 32 De Bedienaar dient de Nederlandse taal in spraak en schrift voldoende te beheersen. De Bedienaar dient daarnaast een basisniveau Engels te beheersen, minimaal in spraak, zodat passend gecommuniceerd kan worden met Engelstalige boten/ vaarders.
- Eis 33 De Bedienaar dient te beschikken over goede communicatieve eigenschappen.
- Eis 34 De Bedienaar dient dagrapporten bij te houden waarop bijzondere gebeurtenissen zoals storingen en calamiteiten worden geregistreerd, volgens de instructies van ons.
- Eis 35 De Bedienaar leeft de ter plaatse geldende huisregels na. Deze huisregels worden na gunning gedeeld met Opdrachtnemer.



- Eis 36 De Bedienaar is zich ervan bewust dat hij ons vertegenwoordigt in houding, gedrag en taalgebruik.
- Eis 37 Bij afwijkingen (storingen, calamiteiten of onverwachte verkeerssituaties) stelt de Bedienaar de schipper(s) zo spoedig mogelijk op de hoogte van de verwachte wachttijd.
- Eis 38 Bij urgente storingen en schade meldt de Bedienaar dit direct bij de onderhoudsaannemer en registreert het incident in een storingslogboek.
- Eis 39 Gedurende de bedientijden die buiten de reguliere kantoortijden van de Gemeentewerf liggen (avonden, weekenden en feestdagen), is een Bedienaar alleen op de post aanwezig. Bedienaars dienen hiervoor medisch geschikt te zijn. Een "Man-down-systeem" wordt beschikbaar gesteld door ons.
- Eis 40 Als door ons gewenst, voert de Bedienaar werkzaamheden uit ten aanzien van het inwerken van andere bedienaars. Onder deze werkzaamheden wordt minimaal verstaan: het bespreken en behandelen van werkinstructies en het bedienprotocol. Wij zullen inwerkwerkzaamheden enkel beleggen bij een Bedienaar als de betreffende Bedienaar minimaal vijf (5) jaar relevante werkervaring heeft (inclusief werk buiten onze opdracht). Als de inwerkwerkzaamheden worden belegd bij de Bedienaar, behouden wij ons het recht voor om mee te kijken en behouden wij de eindverantwoordelijkheid om de in te werken bedienaar te beoordelen.

5 Commerciële eisen

- Eis 41 De prijzen (uurtarieven) worden ingediend op het Prijzenblad in Euro's, exclusief BTW. De door Opdrachtnemer geoffreerde tarieven gelden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- Eis 42 Het geoffreerde uurtarief is een maximum en inclusief alle kosten die worden gemaakt voor de uitvoering van de gevraagde Diensten door zowel Opdrachtnemer als Bedienaar, zoals (en voor zover van toepassing) uitvoering, nazorg, overhead, reis- en verblijfkosten, inroosterkosten, inwerkkosten (voor zover voor de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer, druk- en verzendkosten).
- Eis 43 Wij gaan ervanuit dat bij inschrijving rekening wordt gehouden met de potentiële stijging van uurtarieven in de periode tussen definitieve gunning van de opdracht en de aanvang van de Diensten. Bij aanvang van de Diensten (1 april 2027) gelden de uurtarieven zoals geoffereerd in het Prijzenblad. Er wordt niet geïndexeerd, noch worden prijzen aangepast in de periode tussen definitieve gunning van de opdracht en de aanvang van de Diensten.
- Eis 44 Het minimaal aantal aaneengesloten/ berekende uren binnen een dienst is 2 uur. De tarieven/ gewerkte uren worden per kwartier gefactureerd.
- Eis 45 Er geldt geen maximumaantal uren dat per dag door een Bedienaar mag worden gedeclareerd, mits deze uren daadwerkelijk zijn gemaakt. Als bijvoorbeeld vanwege een incident een langere aanwezigheid is gewenst, zal dit met de Bedienaar worden afgestemd. Extra gewerkte uren mogen worden gedeclareerd op basis van de overeengekomen/ geldende uurtarieven.

6 Management van de opdracht

- Eis 46 Opdrachtnemer rapporteert elke vier (4) weken over de inzet van Bedienaars. Na gunning zal met Opdrachtnemer de exacte frequentie en inhoud van de rapportage(s) worden vastgesteld.



- Eis 47 Op verzoek van ons vindt overleg plaats over de dienstverlening. Na gunning zal met Opdrachtnemer de exacte frequentie en inhoud van de overleggen worden vastgesteld.
- Eis 48 Opdrachtnemer stelt voor de uitvoering van deze Raamovereenkomst een vaste contactpersoon aan en zorgt ervoor dat deze contactpersoon tijdig wordt vervangen tijdens zijn afwezigheid. Opdrachtnemer stelt ons tijdig op de hoogte van afwezigheid van de vaste contactpersoon en de contactgegevens van diens vervanger. De contactpersoon (of zijn/haar vervanger) is minimaal telefonisch bereikbaar tijdens kantooruren (minimaal 09:00-17:00). Deze contactpersoon dient de Nederlandse taal mondeling en schriftelijk op minimaal professioneel werkniveau te beheersen.

7 Eisen ten aanzien van inzet en omvang

- Eis 49 Opdrachtnemer is op de hoogte van de inroostering van diensten zoals vermeld in bijlage 4a en 4b van de Aanbestedingsdocumenten. Opdrachtnemer borgt een passende inzet van Bedienaars binnen de gedefinieerde diensten. Wij benadrukken dat het rooster in bijlage 4a het rooster betreft zoals op dit moment wordt voorzien. Wij behouden ons nadrukkelijk het recht voor van het rooster af te wijken. Het definitieve door Opdrachtnemer in te vullen rooster zal na gunning worden gedeeld.