Bijlage 1 – Programma van Eisen

1 Algemeen

Eis 1 Opdrachtnemer biedt minimaal de dienstverlening zoals gesteld in de Aanbestedingsleidraad inclusief bijlagen en zoals aangeboden in de Inschrijving.

2 Eisen aan de dienstverlening en opdrachtnemer

Eis 1 Opdrachtnemer heeft voldoende bedienaars beschikbaar voor de uitvoering van de diensten. De aangeboden bedienaars voldoen minimaal aan de in de Aanbestedingsdocumenten gestelde kwaliteit-, competentie- en certificeringseisen.

Eis 2 Opdrachtnemer spant zich maximaal in om de (kennis)continuïteit en vertrouwdheid op de bediencentrale te waarborgen. De periode tussen de laatst door een bedienaar uitgevoerde dienst en de eerste uitgevoerde dienst bij hernieuwde of opvolgende inzet mag maximaal drie (3) maanden bedragen, tenzij omstandigheden (zoals ziektevervanging) aantoonbaar een langere periode rechtvaardigen. Indien opdrachtnemer van mening is dat een langere periode gerechtvaardigd is, onderbouwt hij dit aan ons.

Eis 3 Als er gedurende de contractperiode extra bruggen en/of sluizen op de bediencentrale worden aangesloten, dan wel andere factoren zorgen voor een toename in de capaciteitsvraag, kan opdrachtnemer worden verzocht extra bediencapaciteit ter beschikking te stellen. Dit verzoek geschiedt uiterlijk zes (6) maanden voor de aanvang van de benodigde additionele bediencapaciteit, voor zover de aard en het moment van de wijziging dit redelijkerwijs toelaten. Als deze termijn niet haalbaar is, informeren wij opdrachtnemer hierover zo spoedig mogelijk, waarbij gezamenlijk gekeken zal worden naar een redelijke termijn voor het invullen van de benodigde additionele bediencapaciteit. Opdrachtnemer dient de additionele bediencapaciteit redelijkerwijs en tijdig te kunnen invullen met gekwalificeerde, passende bedienaars.

Eis 4 Ingeval een nieuwe bedienaar wordt aangeboden, gelden de bepalingen over de inwerkperiode en inwerkvergoeding zoals beschreven in Hoofdstuk 1 van de Aanbestedingsleidraad.

Eis 5 Minimaal ⅓ (33.3%) van de bij aanvang van de Raamovereenkomst door opdrachtnemer aangeboden/ ingezette bedienaars dient minimaal drie (3) jaar aan relevante werkervaring te hebben. Binnen het eerste contractjaar (1 april 2027, m.u.v. de initiële inwerkperiode – 1 april 2028) 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 gegrond geachte reden van afwezigheid naleving van deze verplichting (tijdelijk) onmogelijk maakt.

Eis 6 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en coördinatie van de inzet en beschikbaarheid van de door hem ingezette bedienaars. Het personeelsgezag en alle werkgevers- en personeelsaangelegenheden ten aanzien van deze bedienaars berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer dan wel, indien van toepassing, bij de derde door of via wie de bedienaar wordt ingezet. Hieronder vallen in ieder geval de arbeidsvoorwaarden, beloning, planning en roostering, verlof, verzuim, functioneren, beoordeling en eventuele arbeidsrechtelijke of disciplinaire maatregelen.

Wij houden uitsluitend toezicht op de feitelijke uitvoering van de brugbedieningswerkzaamheden. Wij kunnen aan bedienaars functionele en operationele aanwijzingen geven die noodzakelijk zijn voor een veilige, correcte en doelmatige uitvoering van de diensten. Deze aanwijzingen kunnen uitsluitend betrekking hebben op de bediening van de objecten, object-, verkeers- en nautische veiligheid, bedienprotocollen, werkinstructies, de afhandeling van storingen en calamiteiten en de orde en veiligheid op de bediencentrale.

De functionele en operationele aanwijzingen hebben geen betrekking op personele of arbeidsrechtelijke aangelegenheden en brengen niet mee dat wij ten aanzien van de door opdrachtnemer ingezette bedienaars als werkgever optreden. Signalen over het functioneren of handelen van een bedienaar worden door ons gemeld aan de vaste contactpersoon van opdrachtnemer. Opdrachtnemer beslist over de naar aanleiding daarvan te nemen personele of arbeidsrechtelijke maatregelen.

Eis 7 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voldoen aan alle wet- en regelgeving die samenhangt met de uitvoering van de overeenkomst en logischerwijs of naar oordeel van ons de verantwoordelijkheid vormt voor opdrachtnemer, waaronder de Wet DBA, Waadi en WTTA. Opdrachtnemer treft alle maatregelen die noodzakelijk zijn om aan deze wet- en regelgeving te (blijven) voldoen en informeert ons onverwijld indien niet langer aan een toepasselijke wettelijke verplichting wordt voldaan. Opdrachtnemer vrijwaart ons tegen alle aanspraken die het gevolg zijn van het niet voldoen aan wet- en regelgeving die de verantwoordelijkheid vormt voor opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt hiervoor adequaat passende maatregelen.

Eis 8 Voor zover Opdrachtnemer op grond van de WTTA over een toelating dient te beschikken voor het ter beschikking stellen van arbeidskrachten, beschikt Opdrachtnemer vanaf het moment waarop deze verplichting van toepassing is en gedurende de verdere looptijd van de Raamovereenkomst over de wettelijk vereiste toelating. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek bewijs waaruit blijkt dat aan deze verplichting wordt voldaan.

Eis 9 Als en voor zover voor de dienstverlening van Opdrachtnemer een SNA-registratie van toepassing is, beschikt opdrachtnemer over een geldige SNA-registratie, dan wel over een naar het oordeel van ons aantoonbaar gelijkwaardige registratie of certificering. Opdrachtnemer verstrekt hiervan op eerste verzoek bewijs.

Eis 10 Opdrachtnemer staat, voor zover dit op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving is vereist, in het Handelsregister geregistreerd voor het ter beschikking stellen van arbeidskrachten. Opdrachtnemer verstrekt op eerste verzoek een actueel en geldig uittreksel uit het Handelsregister waaruit dit blijkt.

3 Roosteren, ziekmelden en vervangen

Eis 11 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de zelfstandige invulling, beschikbaarheid, beheer en kwaliteit van het inzetrooster binnen de vigerende bedientijden en onze capaciteitsbehoeften. Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor het adequaat en tijdig informeren van ons en de bedienaars over het rooster en de toebedeelde diensten.

Eis 12 Wij zijn gerechtigd om een rooster af te wijzen als daarmee niet wordt voldaan aan de minimale kwaliteitseisen en/of benodigde capaciteit. Wij toetsen hierbij uitsluitend of met het rooster wordt voldaan aan de door ons kenbaar gemaakte capaciteitsbehoefte, bedientijden en de

overige eisen uit de Aanbestedingsdocumenten. Wij treden niet in de personele verdeling of roostering van de door opdrachtnemer ingezette bedienaars.

Eis 13 Als opdrachtnemer wijzigingen doorvoert of wil doorvoeren op een vastgesteld rooster, informeert hij ons hierover. Wij dienen wijzigingen te bevestigen alvorens deze worden doorgevoerd, zover een wijziging gevolgen heeft voor de overeengekomen dienstverlening. Hierbij zullen wij in alle redelijkheid omgaan met wijzigingsverzoeken en wijzigingen niet afwijzen anders dan op basis van gegronde redenen, in lijn met hetgeen gesteld in bovenstaande Eis #12.

Eis 14 Als wij (op termijn) eigen bedienaars inzetten, wordt de door opdrachtnemer te leveren bediencapaciteit hierop afgestemd. Wij verstrekken daartoe tijdig de voor opdrachtnemer noodzakelijke informatie over de door ons zelf ingevulde bediencapaciteit. Wij zullen met opdrachtnemer afstemmen, indien voorgenoemde aan de orde komt, op welke termijn wij het rooster met opdrachtnemer delen, zodat aan de verdere relevante eisen in dit Programma van Eisen en de Inschrijving van opdrachtnemer t.a.v. roosteren kan worden voldaan.

Eis 15 Als wij op basis van concrete en objectief vaststelbare omstandigheden constateren dat een bedienaar niet of niet langer voldoet aan de voor de uitvoering van de opdracht gestelde minimale eisen, competenties, certificeringen of uitvoeringsvereisten, melden wij dit aan de vaste contactpersoon van opdrachtnemer. Wij kunnen opdrachtnemer gemotiveerd verzoeken de betreffende bedienaar zo spoedig mogelijk niet langer voor de uitvoering van de diensten in te zetten en voor passende vervanging zorg te dragen. Hierbij geven wij aan op welke eisen of uitvoeringsvereisten de constatering betrekking heeft. De beoordeling van het functioneren van de bedienaar als werknemer of arbeidskracht en de beslissing over eventuele personele, disciplinaire of arbeidsrechtelijke maatregelen behoren uitsluitend tot de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer.

Eis 16 Als door ziekte of andere oorzaken een bedienaar 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 vervangtermijn 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 17 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. Ingeval van ziekmeldingen van eigen personeel geldt dat wij de ziekmelding zo spoedig mogelijk communiceren naar opdrachtnemer, conform de nader met opdrachtnemer af te stemmen communicatiestructuur/kanalen. Opdrachtnemer is in dergelijk geval verantwoordelijk voor het borgen van tijdige, passende en adequate vervanging, volgens hetgeen gesteld in Eis #16. Het moment waarop wij de ziekmelding melden aan opdrachtnemer geldt als startpunt voor de vervangingstermijn. Als een eigen bedienaar van ons uitvalt, blijven wij volledig verantwoordelijk voor alle personele en arbeidsrechtelijke aspecten ten aanzien van deze bedienaar.

4 Eisen aan de bedienaars

Eis 18 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, wat door ons beschikbaar wordt gesteld.

Eis 19 Bedienaars zijn verplicht veiligheidsschoenen te dragen ingeval van lokale bediening, dan wel wanneer omstandigheden hierom vragen. Deze stellen wij niet beschikbaar. Het is echter niet verplicht deze te dragen op de bediencentrale.

Eis 20 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 21 Opdrachtnemer controleert identiteit en arbeids-/verblijfsrecht voor zover wettelijk vereist. Wij krijgen alleen die identiteitsgegevens of bewijsstukken waarvan verwerking door ons noodzakelijk is op grond van wetgeving of voor toegang/autorisatie.

Eis 22 Als een bedienaar uit Roemenië, Bulgarije of buiten de EEG te werk wordt gesteld, dient deze over een geldige tewerkstellingsvergunning te beschikken. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de juistheid en geldigheid van de vergunning te toetsen. Op verzoek overlegt opdrachtnemer een kopie van de tewerkstellingsvergunning aan ons, zodat de juistheid en geldigheid door ons kan worden getoetst.

Eis 23 Wij stellen een toegangspas en één (1) toegangssleutel beschikbaar per bedienaar voor de bediencentrale. Een bedienaar dient voorafgaand aan de start van de werkzaamheden, en ontvangst van de toegangspas -en sleutel, een bruikleenovereenkomst te tekenen. Bij beëindiging van de raamovereenkomst, dan wel bij het vertrek van een bedienaar, worden de toegangssleutel en pas geretourneerd.

Eis 24 Een bedienaar dient te allen tijde in het bezit te zijn van minimaal één van de volgende certificaten én een geldig Marifooncertificaat:

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'**, zoals 'Bediening op afstand' van het NNVO.

Eis 25 Voorafgaand aan de inzet van een bedienaar, vóór aanvang van de inwerkperiode dient opdrachtnemer ons een overzicht te overleggen met de certificeringen/ certificaten die in bezit zijn van de bedienaar(s). 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, ter waarborging van de juistheid en geldigheid.

Eis 26 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 27 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 minimaal passend gecommuniceerd kan worden met Engelstalige boten/ vaarders.

Eis 28 De bedienaar dient te beschikken over goede communicatieve eigenschappen.

5 Eisen aan de uitvoering

Eis 29 De bedienaar dient dagrapporten bij te houden waarop bijzondere gebeurtenissen zoals storingen en calamiteiten worden geregistreerd, volgens de richtlijnen op de bediencentrale.

Eis 30 De bedienaar leeft de ter plaatse geldende huisregels na. Deze huisregels worden na gunning gedeeld met opdrachtnemer.

Eis 31 De bedienaar is zich ervan bewust dat hij ons vertegenwoordigt in houding, gedrag en taalgebruik. Hierbij wordt van de bedienaar een professionele houding en uitvoering van de werkzaamheden verwacht.

Eis 32 Bij afwijkingen (storingen, calamiteiten of onverwachte verkeerssituaties) stelt de bedienaar de schipper(s) zo spoedig mogelijk op de hoogte van de verwachte wachttijd.

Eis 33 Bij urgente storingen en schade meldt de bedienaar dit direct bij de onderhoudsaannemer en registreert het incident in een storingslogboek. Relevante gegevens t.a.v. de onderhoudsaannemer en eventuele andere relevante derden worden na gunning met opdrachtnemer en bedienaars gedeeld.

Eis 34 Gedurende de bedientijden die buiten de reguliere kantoortijden van de Gemeentewerf liggen (avonden, weekenden en feestdagen), is een bedienaar mogelijkerwijs alleen op de post aanwezig. Bedienaars dienen hiervoor medisch geschikt te zijn. Een "Man-down-systeem" wordt beschikbaar gesteld door ons.

Eis 35 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, binnen de kaders van de beschreven demarcatie in de Aanbestedingsdocumenten.

6 Commerciële eisen

Eis 36 De prijzen worden ingediend op het Prijzenblad in Euro's, excl. BTW. Geoffreerde tarieven gelden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en mogen worden geïndexeerd volgens hetgeen bepaald in de Raamovereenkomst. De door opdrachtnemer bij inschrijving geoffreerde tarieven zijn maximumtarieven, all-in en exclusief btw, en zijn inclusief alle kosten die worden gemaakt voor de uitvoering van de diensten (waaronder begrepen uitvoering, nazorg, overhead, reis- en verblijfkosten, inroosterkosten en druk- en verzendkosten). De afzonderlijke inwerkvergoedingen vallen niet onder de tarieven en mogen overeenkomstig de daarvoor geldende voorwaarden afzonderlijk worden gefactureerd. Inwerkkosten die volgens de aanbestedingsdocumenten voor rekening van opdrachtnemer blijven, zijn wel in de tarieven inbegrepen.

Eis 37 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 (voor zover van toepassing) uitvoering, nazorg, overhead, reis- en verblijfkosten, inrooster -en inwerkkosten.

Eis 38 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 gelden de uurtarieven zoals geoffreerd op het Prijzenblad.

Eis 39 Het minimaal aantal aaneengesloten/ berekende uren binnen een dienst is 2 uur, tenzij calamiteiten anders vereisen. De tarieven/ gewerkte uren worden per kwartier gefactureerd aan de hand van de kalenderdag waarop het betreffende kwartier wordt gewerkt. Indien opdrachtnemer de benodigde bezetting realiseert door een opsplitsing van diensten toe te passen, waarbij het aantal diensturen per dienst laag is, bijvoorbeeld 2 of 3 uur, is opdrachtnemer zelf verantwoordelijk voor de eventuele consequenties t.a.v. tarieven en uitbetaling.

Eis 40 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.

Eis 41 Lokale bedienwerkzaamheden worden verrekend tegen dezelfde uurtarieven en volgens dezelfde werkafspraken als bedienwerkzaamheden op de bediencentrale.

Eis 42 Op dit moment hebben wij nog geen concrete invulling van de wijze waarop de mogelijke interne invulling van capaciteit voorzien zal worden. Als wij te zijner tijd besluiten om bedienaars die op

dat moment via de opdrachtnemer worden ingezet in dienst te nemen, zal in overleg worden getreden met opdrachtnemer over een eventuele en voor zover van toepassing zijnde vergoeding van gemaakte inwerk-, opleiding- en/of certificeringskosten.

7 Management van de opdracht

Eis 43 Op verzoek van ons, maar minimaal éénmaal (1) per contractjaar, vindt overleg plaats over de dienstverlening/ het verloop en de uitvoering van de Raamovereenkomst. Na gunning zal met opdrachtnemer de exacte frequentie en inhoud van de overleggen worden vastgesteld. Voorafgaand aan dergelijke overleg, d.w.z. minimaal éénmaal (1) per contractjaar, rapporteert opdrachtnemer aan ons over de gerealiseerde inzet van de bedienaars. Na gunning zal met opdrachtnemer de exacte inhoud van de rapportage(s) worden vastgesteld.

Eis 44 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. Uiterlijk bij de start van de Raamovereenkomst levert opdrachtnemer de contactgegevens aan van de primaire en vervangend contactpersoon. Bij wijziging van contactgegevens van de vaste en/of vervangend contactpersoon geeft Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk de wijziging aan ons door. 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.

Eis 45 Voor urgente situaties buiten de uren in Eis #44, waaronder ziekte, no-show, storingen of andere omstandigheden die de bezetting of veilige uitvoering bedreigen, stelt opdrachtnemer een toepasselijk afzonderlijk bereikbaarheidskanaal beschikbaar.

8 Eisen ten aanzien van inzet en omvang

Eis 46 Opdrachtnemer borgt een passende inzet van bedienaars binnen de door ons gedefinieerde capaciteitsbehoefte, in lijn met de capaciteitsbehoefte en bedientijden (Bijlage 4a en 4b). Wij benadrukken dat bijlage 4a, evenals de beschreven geraamde jaarlijkse inzet in de Aanbestedingsleidraad, de huidige voorziene capaciteitsbehoefte beschrijft. Deze capaciteitsbehoefte kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen.

Eis 47 Eénmaal (1) per jaar (c.a. in oktober) delen wij de capaciteitsbehoefte voor het komend jaar, tenzij omstandigheden een hogere frequentie rechtvaardigen. Voor het eerste kalenderjaar (1 mei 2027 – 31 december 2027) zal de capaciteitsbehoefte na gunning worden afgestemd en vastgesteld. Opdrachtnemer geeft vervolgens aan hoe de benodigde bezetting ter voldoening aan de gevraagde capaciteitsbehoefte gerealiseerd zal worden en welke bedienaars hiervoor zullen worden ingezet.