

# MODELCONTRACT VERKEERSMANAGEMENT AS A SERVICE

Vraagspecificatie deel 1 – Eisen aan kernactiviteiten voor het contracteren van iDiensten gericht op het leveren van verkeersmanagement voor het eigen beheergebied zonder eigen centrale

Versie c1.0  
21 december 2017

## Opsteller/ projectteam:

Dit document is opgesteld door Significant (Rinke Meijer, Bart de Haan en Edwin Bastian), Sweco (Corianne Stevens-Van der Geer, Stephan Laaper, Peter Tamerus en Jella Jongerius) en Arcadis (Vincent van der Heijden). Daarbij heeft afstemming met de overige deelnemers van het iCentrale programma plaatsgevonden via de Agile aanpak.



**SWECO**



**ARCADIS**

Design & Consultancy  
for natural and  
built assets

# Inhoud

Inhoud .....	2
<b>0 Inleiding</b> .....	3
<b>0.1 Uitgangspunten</b> .....	3
<b>0.2 Leeswijzer</b> .....	5
<b>0.3 Disclaimer</b> .....	5
1 Functionele eisen aan de dienst Verkeersmanagement .....	7
1.1 Inleiding .....	7
1.2 Functionele eisen uitvoering operationeel verkeersmanagement .....	7
2 Randvoorwaarden .....	12
2.1 Personeel .....	12
2.2 Data & informatie .....	12
2.3 Systemen & Techniek .....	13
3 Aspecteisen .....	14
3.1 Aspect Doorstroming .....	14
3.2 Aspect Veiligheid .....	14
3.3 Aspect Imago .....	15
3.4 Aspect Samenwerking .....	15
3.5 Aspect bedrijfsvoering .....	15
4 Raakvlakeisen .....	16

## 0 Inleiding

<Deze inleiding (hoofdstuk 0) is slechts bedoeld voor de DCO die deze vraagspecificatie nader invult. Bij verspreiding van het ingevulde document aan potentiële opdrachtnemers dient hoofdstuk 0 verwijderd te worden>

### 0.1 Uitgangspunten

DCO heeft het proces van verkeersmanagement uitgewerkt in werkafspraken. Op zijn minst zijn de volgende subprocessen uitgewerkt:

- Werkdocument incidenten: hoe wordt er omgegaan met incidenten op de weg (met incidenten wordt hier bedoeld ongevallen of andere onverwachte gebeurtenissen op het wegennet),
- Werkdocument Werk in Uitvoering: hoe wordt er omgegaan met werk in uitvoering,
- Werkdocument regelscenario's: Hoe wordt er omgegaan met regelscenario's,
- Werkdocument storingen: hoe wordt er omgegaan met storingen in de keten van systemen,
- Werkdocument verkeersinformatie: op welke wijze dient verkeersinformatie te worden gegeven, aan weggebruikers en aan ketenpartners en op welke wijze wordt een verkeersverwachting gemaakt.

De opdrachtnemer krijgt een rol binnen deze werkafspraken. DCO dient binnen zijn organisatie te kijken welke dienstonderdelen een rol hebben in bovenstaande processen. Mogelijk zijn er nog derden die een rol hebben in de processen, zoals andere wegbeheerders in de regio.

Bij storingen in verkeersmanagement systemen wordt er vaak een melding gestuurd naar een centraal systeem. Binnen het modelcontract 3 is het uitgangspunt dat een opdrachtnemer storingen in systemen derden wel meldt aan de DCO, maar niet zelf coördineert in het oplossen van storingen.

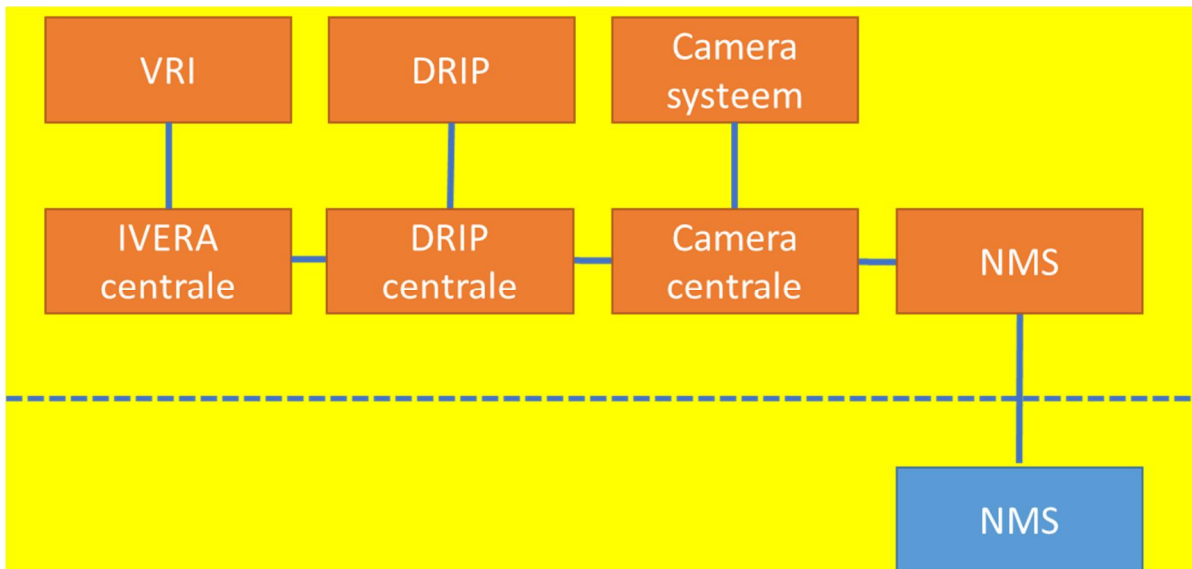
Het kan wel heel praktisch zijn om een bedienende partij hier een rol in te geven, De partij is immers altijd binnen de bedientijden aanwezig. Het melden van een storing in een systeem kan daarom ook goed gevolgd worden door de bedienende partij. Als een systeem gerepareerd is, zal het aan het centrale systeem niet langer een foutmelding doorgeven. Met de tijd van optreden van een storing en een tijd dat de storing niet meer optreedt, is ook te monitoren of een derde partij die een storing moet verhelpen, dit binnen de gestelde tijd doet. Deze optie is dus niet uitgewerkt en zal, indien gewenst, zelf aangevuld moeten worden.

In deze Vraagspecificatie wordt geëist dat opdrachtnemer zijn personeel heeft opgeleid met de opleiding zoals die binnen het iCentrale project is uitgewerkt in project 2.2. Operators moeten de opleiding basis verkeersmanagement voor operator hebben afgerond.

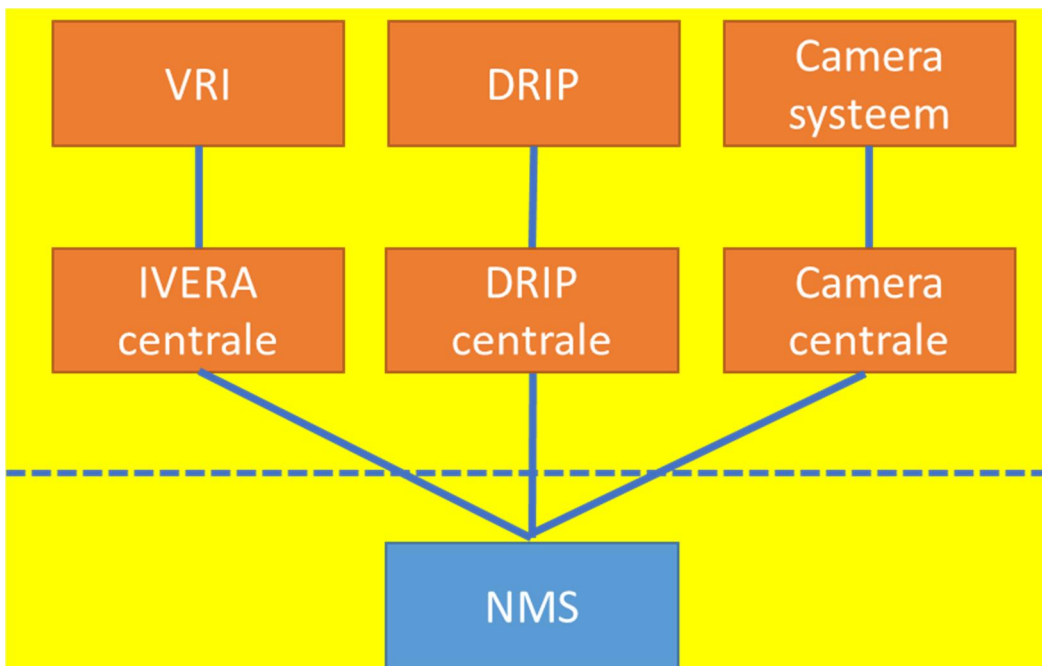
Voor wat betreft de systemen is het uitgangspunt voor dit modelcontract dat een DCO nog geen centrale heeft. Bij het opstellen van dit modelcontract zijn de volgende situaties dan waarschijnlijk:

1. DCO heeft een VRI beheersysteem, een DRIP management systeem, een camerasysteem, een parkeergeleidingssysteem of een deel van deze systemen EN een netwerkmanagement systeem (NMS)
2. DCO heeft een VRI beheersysteem, een DRIP management systeem, een camerasysteem, een parkeergeleidingssysteem of een deel van deze systemen EN GEEN netwerkmanagement systeem.

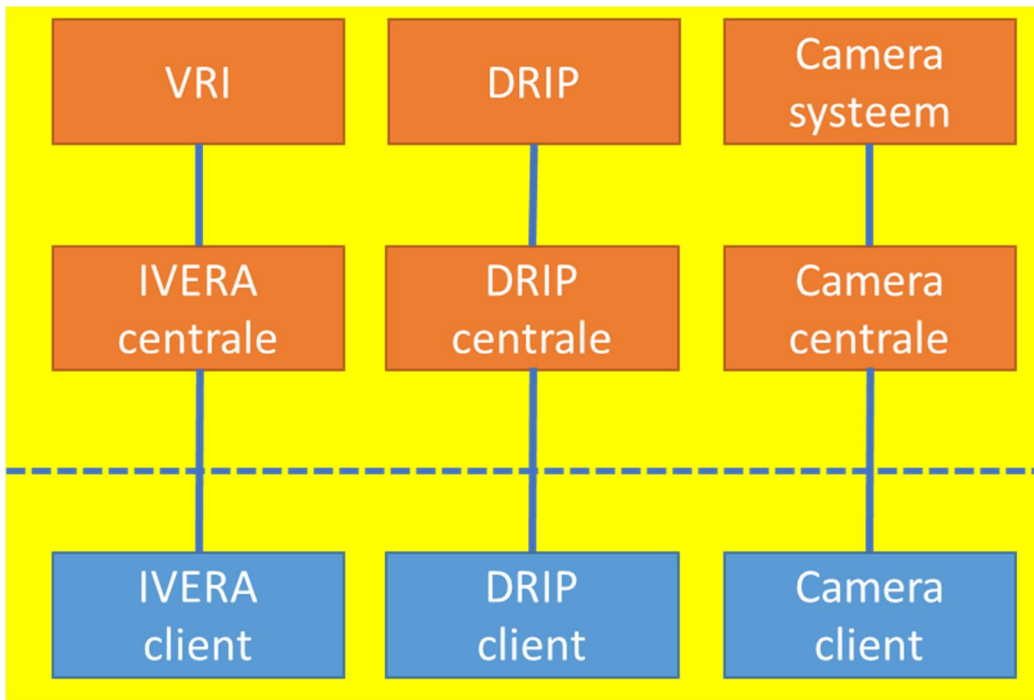
In situatie 1 kan het NMS van de opdrachtnemer gekoppeld worden aan het bestaande NMS. Een volledig opgetuigde iCentrale kan natuurlijk ook, maar is in de meeste situaties te zwaar (en dus te duur). In het plaatje zijn de oranje delen bij DCO, het blauwe blokje is bij de opdrachtnemer



Indien situatie 2 geldt, dan zou de iDienst kunnen worden uitgevoerd door het koppelen van een NMS aan de bestaande systemen.



Maar een opdrachtnemer zou in situatie 2 ook kunnen kiezen om de dienst zonder NMS te doen en alleen client applicaties te gebruiken voor de bestaande systemen.



Dit kan een goedkope oplossing zijn. Indien DCO niet alles open wil laten kunnen bij de randvoorwaarden onder 2.3 extra eisen opgenomen worden om de ongewenste varianten uit te sluiten.

Bij de eisen opgenomen in deze vraagspecificatie zijn op dit moment geen normwaarden en meetmethode opgenomen aangezien deze waarden opgesteld in het kader van het Programma niet geschikt zijn voor de contractering van deze dienstverlening. Dit maakt dat de eisen nu niet SMART zijn. Daarom dient de DCO deze nog vast te stellen in het kader van de aanbesteding. Input hiervoor zijn tevens de prestaties van de aan te sturen assets.

## 0.2 Leeswijzer

In voorliggende Vraagspecificatie deel 1 zijn de Kernactiviteiten beschreven die door de Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd en omvat de eisen die de Opdrachtgever stelt aan deze Kernactiviteiten. De algemene opdrachtomschrijving van de Dienstverlening "Verkeersmanagement as a Service" (modelcontract 3) is opgenomen in Vraagspecificatie deel 0.

Deze vraagspecificatie vormt één geheel met de overige contractstukken en kan niet los worden gezien van de volgende documenten:

1. Selectie- en Gunningsleidraad (modelcontract 3);
2. Dienstverleningsovereenkomst (modelcontract 3);
3. Vraagspecificatie deel 0 (modelcontract 3);
4. Vraagspecificatie deel 2 (modelcontract 3).

## 0.3 Disclaimer

Het modelcontract is gericht op de contractering van voorbenoemde iDiensten. De eventuele realisatie van het gebouw waarin de centrale gehuisvest moet worden valt buiten de scope van dit document.

We zijn ons ervan bewust dat verschillende DCO's verschillende uitwerkingsniveaus en aandachtspunten kennen bij het aanbesteden en contracteren dienstverlening. Met dergelijke specifieke uitwerkingsniveaus en aandachtspunten is in dit model geen rekening gehouden. Wel voorziet dit model in het toevoegen van het gewenste detailniveau.

Voorgenoemde maakt dat dit model gericht is op medewerkers binnen DCO's die ervaren zijn in het inkopen en aanbesteden van dienstverlening. Voor de opgenomen suggesties geldt dat de opsteller moet controleren of deze passend zijn voor de specifieke gewenste dienstverlening. Waar nodig dienen suggesties specifiek gemaakt te worden door deze aan te passen en/of aan te vullen.

# 1 Functionele eisen aan de dienst Verkeersmanagement

## 1.1 Inleiding

De iDienst dient de volgende functie te vervullen: Uitvoeren Operationeel Verkeersmanagement binnen de volgende tijdsvensters: <hier invullen of binnen spijstijden / 24u/dag of andere vorm die gekozen is>.

Operationeel verkeersmanagement is het sturen en geleiden van verkeer vanuit een verkeerscentrale om de prestatie van het wegennetwerk te verbeteren. De prestatie van het wengennetwerk laat zich vertalen in doorstroming en veiligheid. De verkeerscentrale heeft middels operationeel verkeersmanagement invloed op de doorstroming en verkeersveiligheid. Onder het uitvoeren van operationeel verkeersmanagement worden de volgende activiteiten onderscheiden.

1. Observeren en signaleren van het wegennet: het in de gaten houden van het wegennet om afwijkingen in de verkeersstromen te kunnen detecteren (middels systemen die in de verkeerscentrale beschikbaar zijn),
2. Monitoren van de systemen: het in de gaten houden van de systemen om storingen in (de componenten van) een systeem te kunnen detecteren (in scope zit niet het technisch en functioneel beheren van de verkeersmanagement systemen van derden, alleen het melden van storingen in de keten en eventueel aanpassen van de dienstverlening),
3. Ondersteunen incidentafhandeling: bij het optreden van een incident op het wegennet melden bij de opdrachtgever en helpen de gevolgen van het incident te minimaliseren,
4. Ondersteunen bij storingsafhandeling: bij het optreden van een storing in een systeem deze te melden aan de opdrachtgever en te helpen bij het zo snel mogelijk herstellen van de storing,
5. Ondersteunen werk in uitvoering: het ondersteunen vanuit de verkeerscentrale met alle activiteiten die nodig zijn om werk in uitvoering veilig te laten plaats vinden, met een minimale verstoring op de doorstroming. Daarbij geldt dat DCO een "regelscenario" specifiek voor de werkzaamheden opstelt en de opdrachtnemer deze uitvoert, zoals hij ander regelscenario's uitvoert.
6. Verkeersmanagement maatregelen/scenario's inzetten: op basis van vooraf gedefinieerde triggers inzetten van verkeersmanagementmaatregelen of regelscenario's,
7. Informeren weggebruikers: het informeren van weggebruikers over de situatie van het wegennet,
8. Informeren ketenpartners: het informeren van ketenpartners over de situatie van het wegennet of de situatie van de verkeersmanagement systemen,
9. Verkeersverwachting: het opstellen van een verwachting van de drukte.

In het algemeen en in het bijzonder voor functies 3, 4 en 5 geldt dat het uitgangspunt voor modelcontract 3 is dat de opdrachtnemer hierin alleen ondersteunt en niet coördineert. Indien coördinatie wel gewenst is, dient DCO zelf hiervoor eisen op te nemen.

## 1.2 Functionele eisen uitvoering operationeel verkeersmanagement

### F1 Observeren en signaleren van het wegennet

1.1	Observeren en signaleren van het wegennet - topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient het wegennet te observeren en signaleren.			
	Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		1.1.1 1.1.2

1.1.1	Observeren en signaleren van het wegennet – gedetecteerde afwijkingen	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient afwijkingen in het wegennet die door verkeersmanagement systemen worden gemeten, te observeren en signaleren.				1.1
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

1.1.2	Observeren en signaleren van het wegennet – niet gedetecteerde afwijkingen	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient afwijkingen in het wegennet die niet door verkeersmanagement systemen worden gemeten, te observeren en signaleren.				1.1
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

## F2 Monitoren van de systemen

1.2	Monitoren van de systemen - topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient de correcte werking van de systemen te monitoren.				
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		1.2.1 1.2.2

1.2.1	Monitoren van de systemen – gedetecteerde afwijkingen	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient afwijkingen in de systemen die door systemen worden gemeld, te monitoren.				1.2
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

1.2.2	Monitoren van de systemen – niet gedetecteerde afwijkingen	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient afwijkingen in de systemen die niet door systemen worden gemeld, te monitoren.				1.2
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

## F3 Ondersteunen incident afhandeling

1.3	Ondersteunen incidentafhandeling - topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij de afhandeling van incidenten op het wegennet conform de geldende werkafspraken uit het [werkdokument incidenten].				



Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument incidenten	1.3.1

1.3.1	Ondersteunen incidentafhandeling: actief schouwen	Toelichting	Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient binnen gestelde tijd na het ontstaan van een incident afgesproken maatregelen uit te voeren. De gestelde tijd is afhankelijk van de categorie van de weg: Cat 1.: 5 minuten Cat 2: 10 minuten Cat 3: 15 minuten Indien geen categorie indeling gewenst is, deze eis aanpassen	Categorie-indeling is beschreven in begrippenlijst	1.3
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		Werkdocument incidenten	

#### F4 Ondersteunen storingsafhandeling

1.4	Ondersteunen storingsafhandeling: topeis	Toelichting	Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij de afhandeling van storingen in een systeem in de keten conform de geldende werkafspraken uit het document [werkafspraken storingsafhandeling]		
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument storingsafhandeling	1.4.1 1.4.2

1.4.1	Ondersteunen storingsafhandeling: melden opdrachtgever	Toelichting	Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient opdrachtgever te melden als er een storing wordt gemeld in een van de systemen binnen scope van de verkeerscentrale conform de afspraken in [werkdocument storingsafhandeling].		1.4
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument storingsafhandeling	

1.4.2	Ondersteunen storingsafhandeling: helpen bij afhandeling storing	Toelichting	Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient te helpen bij het oplossen van een storing in een van de systemen binnen scope van de verkeerscentrale conform de afspraken in [werkdocument storingsafhandeling].		1.4
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument storingsafhandeling	

## F5 Ondersteunen werk in uitvoering

1.5	Ondersteunen werk in uitvoering	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient te ondersteunen bij werk in uitvoering op het wegennet conform de geldende werkafspraken uit het document [werkdokument werk in uitvoering].				
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG	Werkdocument werk in uitvoering	

## F6 Inzetten verkeersmanagementmaatregelen / regelscenario's

1.6	Inzet VM-maatregelen / regelscenario's - topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient verkeersmanagement maatregelen en regelscenario's in te zetten, conform de beschrijving in [werkdokument regelscenario's].				
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG	Werkdocument regelscenario's	1.6.1 1.6.2 1.6.3

1.6.1	Inzet VM-maatregelen / regelscenario's - afhandelen triggers	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient op basis van triggers regelscenario's af te handelen.		In de regelscenario's is een stappenplan per scenario uitgewerkt. Een overgang tussen twee stappen is altijd op basis van een trigger. Deze triggers zijn vooraf bepaald en wanneer er een trigger optreedt, wordt dit door het systeem automatisch gemeld. Op basis van deze melding wordt de actie ondernomen om naar de volgende stap in het stappenplan te gaan.		1.6
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
Prestatiemeting			Werkdocument regelscenario's	

1.6.2	Inzet VM-maatregelen / regelscenario's - loggen handelingen	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient de triggers en de acties die hij op basis van deze triggers heeft gedaan, te loggen.		Dit is nodig om een scenario te kunnen evalueren.		1.6
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
			Werkdocument regelscenario's	

1.6.3	Inzet VM-maatregelen / regelscenario's - effect scenario's	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient het effect van de ingezette scenario's conform het [werkdokument regelscenario's] te rapporteren aan OG.				1.6

Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		Werkdocument regelscenario's	

## F7 Verstrekken van verkeersinformatie

1.7	Verstrekken verkeersinformatie	Toelichting	Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient verkeersinformatie te verstrekken conform de geldende werkafspraken uit het document [werkdocument verkeersinformatie].			
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument verkeersinformatie	

## F8 Informeren ketenpartners

1.8	Informeren ketenpartners	Toelichting	Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient ketenpartners te informeren over de situatie op de weg conform de geldende werkafspraken uit het document [werkdocument verkeersinformatie].			
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument verkeersinformatie	

## F9 Opstellen verkeersverwachting

1.9	Opstellen verkeersverwachting	Toelichting	Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient een verkeersverwachting op te stellen conform de geldende werkafspraken uit het document [werkdocument verkeersinformatie].			
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
	OG	Werkdocument verkeersinformatie	

## 2 Randvoorwaarden

### 2.1 Personeel

2.1	Personeel - topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient voldoende gekwalificeerd personeel in te zetten om de iDienst goed uit te voeren				
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		2.1.1 2.1.2 2.1.3

2.1.1	Personeel – verklaring omtrent gedrag	Toelichting		Bovenliggende eis
Personeel werkzaam in de centrale dient een Verklaring omtrent gedrag te bezitten.				2.1
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

2.1.2	Personeel – kwalificaties	Toelichting		Bovenliggende eis
Personeel werkzaam in de centrale dient in bezit te zijn van het certificaat horende bij de [Opleiding basis verkeersmanagement voor operator].				2.1
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG	Opleiding basis verkeersmanagement voor operator	

2.1.3	Personeel – voldoende inzet	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient aantoonbaar op basis van de verwachte inzet van de maatregelen zoals genoemd in de functionele eisen, voldoende mensen in te zetten.				2.1
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

### 2.2 Data & informatie

2.2	Data en informatie – topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient de data en informatie die gegenereerd worden in de verkeerscentrale vertrouwelijk te behandelen.				
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		2.2.1 2.2.2

2.2.1	Data en informatie – voldoen aan AVG	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient te voldoen aan de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG).				2.2
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

2.2.2	Data en informatie – uitvoeren DPIA	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient een Data Protection impact assessment uit te voeren conform de [guidelines on Data Protection Impact Assessment (DPIA)].		Zie website: <a href="https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/data-protection-impact-assessment-dpia">https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/avg-nieuwe-europese-privacywetgeving/data-protection-impact-assessment-dpia</a> Het gaat hier om een vrijwillige DPIA.		2.2
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		OG		

## 2.3 Systemen & Techniek

2.3	Systemen en Techniek - topeis	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de centrale systemen van opdrachtgever.				
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
Test				2.3.1 2.3.2

2.3.1	Systemen en Techniek – geen storingen	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient geen storingen te veroorzaken op de centrale systemen door de aansluiting op deze systemen.				2.3
Meetmethode:		Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
Test				

2.3.2	Systemen en Techniek – koppelvlakken	Toelichting		Bovenliggende eis
Opdrachtnemer dient voor de aansluiting op de centrale systemen van opdrachtgever gebruik te maken van een koppelvlak, zoals beschreven is in [Rapport fase 2 Koppelvlakken]				2.3

Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
Test		Rapport fase 2 Koppelvlakken	

## 3 Aspecteisen

### 3.1 Aspect Doorstroming

A.3.1	Doorstroming - inzet buiten scenario's	Toelichting	Bovenliggende eisen
Opdrachtnemer dient de inzet van DVM-systemen buiten de afspraken in de regelscenario's teneinde de doorstroming te verbeteren: -nooit toe te passen - alleen toe te passen na toestemming OG in lijn met de regelstrategie - op eigen inzicht toe te passen in lijn met de regelstrategie			
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		[DOC-XXXX]	

DCO dient in bovenstaande eis alleen de gewenste optie te behouden, indien gekozen wordt voor de optie "nooit toepassen" dan kan het veld met "referentiedocument" worden verwijderd. Bij de andere twee opties kan DCO er voor kiezen bepaalde spelregels op te stellen, die worden toegevoegd in een bijlage. In dat geval dient dit ook in het veld "referentiedocument" te worden aangegeven.

### 3.2 Aspect Veiligheid

A.3.2	Veiligheid - inzet buiten scenario's	Toelichting	Bovenliggende eisen
Opdrachtnemer dient de inzet van DVM-systemen buiten de afspraken in de regelscenario's teneinde de veiligheid te verbeteren: -nooit toe te passen - alleen toe te passen na toestemming OG in lijn met de regelstrategie - op eigen inzicht toe te passen in lijn met de regelstrategie			
Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:	Onderliggende eisen
		[DOC-XXXX]	

DCO dient in bovenstaande eis alleen de gewenste optie te behouden, indien gekozen wordt voor de optie "nooit toepassen" dan kan het veld met "referentiedocument" worden verwijderd. Bij de andere twee opties kan DCO er voor kiezen bepaalde spelregels op te stellen, die worden toegevoegd in een bijlage. In dat geval dient dit ook in het veld "referentiedocument" te worden aangegeven.

### 3.3 Aspect Imago

A.3.3	Imago	Toelichting	Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient Imagoschade van de opdrachtgever proactief te voorkomen.	Indien Opdrachtnemer vermoedt, dat er imagoschade bij opdrachtgever kan ontstaan, treedt hij in overleg met opdrachtgever.	
	Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:
		OG	Onderliggende eisen

### 3.4 Aspect Samenwerking

A.3.4	Samenwerking	Toelichting	Bovenliggende eis
	Opdrachtnemer dient opdrachtgever conform afspraken tijdig en juist bij bijzondere situaties te informeren.		
	Meetmethode:	Stakeholder(s)	Referentiedocument:
		OG	Onderliggende eisen

### 3.5 Aspect bedrijfsvoering

Bedrijfsvoering is uitgewerkt in Vraagspecificatie 2.

## 4 Raakvlakeisen

Geen raakvlakeisen voorzien

Mogelijk moeten hier eisen opgenomen worden wanneer er raakvlakken zijn met andere wegbeheerders, andere diensten binnen de DCO.

### **Bijlage 1 Werkdocument incidenten**

Beschrijving van de processen die DCO hanteert bij het afhandelen van incidenten op de weg (met incidenten wordt hier bedoeld ongevallen of andere onverwachte gebeurtenissen op het wegennet).

### **Bijlage 2 Werkdocument Werk in Uitvoering**

Beschrijving van de processen die DCO hanteert bij werk in uitvoering.

Voor de prijsvorming zal een ON willen weten hoe vaak werk in uitvoering wordt gepland, want in F5 wordt hij gevraagd om hierbij te ondersteunen. Het werkdocument zal wellicht een bijlage kunnen krijgen met de overzichten van werk in uitvoering over langere tijd, zodat ON een inschatting kan maken hoe veel tijd hij hiermee kwijt is.

### **Bijlage 3 Werkdocument regelscenario's**

Beschrijving van de regelscenario's die door DCO zijn opgesteld, met daarin alle triggers om te schakelen naar een volgende stap in het scenario.

Ook moet in dit document beschreven zijn welke bijdrage de opdrachtnemer heeft in het tactisch proces regelscenario's dat de DCO uitvoert (evalueren, voorbereiden, bespreken in Regionaal Tactisch team etc). Dit zit niet in scope modelcontract 3 en wordt dan ook niet hier verder uitgewerkt, maar er moet een goede informatievoorziening zijn naar DCO om deze taak uit te voeren.

### **Bijlage 4 Werkdocument storingen**

Beschrijving van de processen die DCO hanteert bij het optreden van storingen in de gehele keten van verkeersmanagement systemen.



## **Bijlage 5 Werkdocument verkeersinformatie**

Beschrijving van de processen die DCO hanteert bij het geven van verkeersinformatie aan weggebruikers en ketenpartners

## **Bijlage 6 Opleiding basis verkeersmanagement voor operator**

Dit document is als een separaat document toegevoegd (is laatste versie Opleiding basis verkeersmanagement voor operator, product uit HG II, project 2.2)

## **Bijlage 7 Rapport fase 2 Koppelvlakken**

Dit document is als een separaat document toegevoegd (is product Rapport fase 2 Koppelvlakken v1.2, product uit HG IV, project 4.2)



Gemeente Almere



Den Haag

