



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

EU-Aanbesteding

Aanschaf, beheer en onderhoud van instrumenten waterkwaliteit

Vraagspecificatie Proces

behorende bij zaaknr. 31118124

Perceel I Noordzee

RIJKSWATERSTAAT
Centrale Informatievoorziening
(CIV)

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
	Rijkswaterstaat Dienst CIV
Uitgevoerd door	T.N. Spaargaren
Datum	april 2018
Status	Definitief
Versienummer	1.0

VERTROUWELIJKHEID

De informatie die in het kader van deze aanbesteding en de daaruit eventueel voortkomende opdrachten beschikbaar wordt gesteld, dan wel wordt vernomen, dient als vertrouwelijk te worden beschouwd.

© 2018 Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (CIV), Auteursrechten voorbehouden. Behoudens uitzonderingen door de Wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van Rijkswaterstaat CIV op het auteursrecht niets uit dit document worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking, anders dan strikt noodzakelijk om te reageren op dit Programma van Eisen.

Inhoud

1	Inleidende Informatie—4
1.1	Document opbouw—4
1.2	Doel van dit document—4
1.3	Leeswijzer—4
2	Algemene Eisen (AE)—5
2.1	Organisatie van Opdrachtnemer—5
2.2	Professioneel Opdrachtnemerschap—6
2.3	Administratie werkzaamheden—6
2.4	Documentatie—7
2.4.1	Documentatiestandaard—7
2.4.2	Format van de documentatie—7
2.5	Afroep van werkzaamheden—7
2.6	Offertes voor (aanvullende) werkzaamheden—7
2.6.1	Eisen aan Offertes—7
2.6.2	Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren offerte(s)—8
2.7	Facturering en betaling—9
3	Werkwijze bij Opleveren (WO)—10
3.1	Algemene uitgangspunten—10
3.1.1	Algemene uitgangspunten bij Oplevering—10
3.1.2	Algemene uitgangspunten bij Acceptatie—10
3.1.3	Acceptatielijst—10
3.1.4	Specifieke eisen voor Accepteren—11
4	Verifiëren—13
4.1	Algemene uitgangspunten bij Verifiëren—13
4.2	Specifieke eisen bij verifiëren producteisen—13
5	Samenwerking (SW)—14
5.1	Inleiding—14
5.2	Algemene eisen aan de Samenwerking—14
5.2.1	Overleglocatie—14
5.2.2	Taken in overleggen—14
5.2.3	Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer—14
5.3	Overlegvormen—15

1 Inleidende Informatie

1.1 Document opbouw

Deze Vraagspecificatie Proces (VSP) is onderdeel van de set van Aanbestedingsstukken van de Europese aanbesteding Aanschaf, beheer en onderhoud van instrumenten waterkwaliteit. De totale set van aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van deze Europese aanbesteding staat vermeld in het Beschrijvend document.

1.2 Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van alle van toepassing zijnde proceseisen in de uitvoering van de Overeenkomst. Deze proceseisen geven invulling hoe de Prestatie geleverd wordt, in samenhang met de technische eisen aan de te leveren producten en diensten uit de Vraagspecificatie Eisen (VSE).

1.3 Leeswijzer

Voor het lezen van dit document dient de lezer van het volgende goede nota te nemen:

- de proceseisen zijn te herkennen aan een nummer en zijn zoveel mogelijk geformuleerd volgens een vast patroon met topeisen en onderliggende eisen. Voor de eenduidigheid zijn eisen voorzien van een ID-nummer. Per eis is tevens een relatie aangegeven met bovenliggende eisen;

ID-nummer	Omschrijving eis / bepaling	Bovenliggende eis
XX100	<i>De Opdrachtnemer dient ...</i>	XX010

- alinea's die vooraf gegaan worden door "*Toelichting: [...]*" geven een nadere uitleg van de eisen die er boven staan. Het licht toe hoe de eisen geïnterpreteerd moeten worden en maken zodoende onderdeel uit van de eis;
- alle andere tekst dient ter introductie, inleiding of verduidelijking die moet leiden tot een betere begrip van de context van de werkzaamheden.

2 Algemene Eisen (AE)

2.1 Organisatie van Opdrachtnemer

Voor de te leveren Prestatie zal Opdrachtnemer een organisatie in moeten richten. De organisatie dient te voldoen aan de volgende algemene eisen.

AE010	Opdrachtnemer zal een organisatie inrichten waarmee hij de uitgevraagde Prestatie aan de Opdrachtgever levert en waarmee hij in staat is: • de noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de werkzaamheden die in opdracht worden gegeven, waarbij het beroep op de Opdrachtgever of andere Opdrachtnemers van Rijkswaterstaat zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid); • te allen tijde voldoende deskundige en ingewerkte capaciteit ter beschikking te hebben voor het zelfstandig uitvoeren van alle werkzaamheden die uitgevraagd zijn, dit conform overeengekomen planningen en service termijnen. Hieronder valt tevens een flexibele aanpassing van capaciteit aan de omvang van het in opdracht gegeven werk, reservecapaciteit voor het opvangen van ziekte, vakanties of vervanging van personeel; • in tijden van drukte of een groei van het aantal in opdracht gegeven projecten dan wel diensten of aanvullende werkzaamheden zijn organisatie zonder vertraging op te schalen met deskundig personeel, dat direct toegang heeft tot de kennisystemen omtrent de dienstverlening aan de Opdrachtgever, zodanig dat de productie gegarandeerd is overeenkomstig de eisen en er geen vertraging ontstaat in uitvoering van nieuwe projecten dan wel diensten. Bij minder opdrachten dient hij in staat te zijn, zijn organisatie zonder verlies van kennis (kennisborging) af te schalen; • alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands plaats te laten vinden. • wijzigingen in zijn organisatie tijdig en volledig kenbaar te maken aan Opdrachtgever.	
AE011	Beschikbaarheidsproblemen of tekorten ten aanzien van deskundig personeel van de Opdrachtnemer (verloop, ziekte of tekort) kan nimmer grond zijn voor het niet (tijdig of kwalitatief) kunnen leveren van de dienstverlening of, in geval van werkzaamheden op opdrachtbasis, het aanhou-	AE010

	den van langere levertijden of een prioritering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer kan geen opdrachten of andere dienstverlening weigeren, anders of later dan geëist of overeengekomen opleveren vanwege een (tijdelijk) te kort.	
AE012	Voordat de Opdrachtnemer aan de uitvoering van enige dienstverlening begint, dient zij haar organisatie voor te bereiden, in te richten en te operationaliseren. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te sluiten op de procedures, voorschriften en werkwijze van de Opdrachtgever zoals in dit document opgenomen. In alle gevallen geldt dat indien de Opdrachtnemer intern andere procedures, voorschriften en werkwijzen hanteert de Opdrachtgever hier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en haar dagelijkse werkzaamheden niets van mag merken en dit niet mag leiden tot meerkosten voor de Opdrachtgever.	AE010

2.2 Professioneel Opdrachtnemerschap

AE040	De Opdrachtnemer wordt geacht om gezien zijn professionele expertise en ervaring, de geëiste werkzaamheden en dienstverlening zodanig aan te vullen of te verbeteren zodat de dienstverlening altijd gegarandeerd wordt tegen de geëiste serviceniveaus. Het uitsluitend voldoen aan de in dit document genoemde eisen ontslaat de Opdrachtnemer dus nimmer van de verplichting altijd te voldoen aan de eisen van professioneel opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om mogelijke hiaten en tegenstrijdigheden als vanzelf te signaleren, aan te vullen en te verbeteren.	AE010
-------	---	-------

2.3 Administratie werkzaamheden

AE70	De Opdrachtnemer dient de administratie van de geleverde prestaties actueel te hebben tijdens de Overeenkomst. De Opdrachtnemer dient tenminste de onderstaande documenten te registreren gedurende 1 jaar: - alle relevante servicerapporten, kalibratierapporten en afleverdocumenten die geaccepteerd zijn door Opdrachtgever; - alle relevante documenten voor de aantoonbaarheid van te factureren dienstverlening als onderbouwing van ingediende facturen. Opdrachtnemer dient deze documenten op verzoek beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.	AE010
------	--	-------

2.4 Documentatie

2.4.1 Documentatiestandaard

AE080	De Opdrachtnemer stelt alle documentatie voortvloeiend uit de geleverde Diensten in de VSE op, waarbij geldt dat de opzet en inhoud van elk type document of rapport eenmalig bij aanvang van de contractperiode in overleg met de Opdrachtgever wordt afgestemd;	AE010
-------	---	-------

2.4.2 Format van de documentatie

AE800	Alle documentatie dient zonder verlies van informatie of opmaak leesbaar te zijn met MS-office (Word, PowerPoint, Excel etc,) of als PDF-standaard. Gebruikte bestandsnamen zullen een unieke en leesbare identificatie bevatten, gebaseerd op het identificatiesysteem van Opdrachtgever.	AE080
-------	---	-------

2.5 Afroep van werkzaamheden

AE090	De afroep van afzonderlijk af te roepen diensten en werkzaamheden, zoals gespecificeerd in de VSE, wordt schriftelijk door de contractbegeleider van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.	AE010
-------	---	-------

2.6 Offertes voor (aanvullende) werkzaamheden

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal (indien overeengekomen) de Opdrachtnemer offertes uitbrengen voor (aanvullende) werkzaamheden.

2.6.1 Eisen aan Offertes

AE100	Voor alle uit te brengen offertes geldt dat: 1. de offertes voorzien moeten zijn van controleerbare op te leveren (uitgevraagde) (deel)Opleveringen; 2. elke Oplevering voorzien moet zijn van een vaste (fixed) prijs; 3. voornoemde vaste prijs voorzien moet zijn van een kostencalculatie die gebaseerd is op de prijsitems zoals opgenomen zijn in de prijslijst van deze aanbesteding en met de Opdrachtnemer formeel gecontracteerd zijn; 4. de in de planning opgenomen data, vaste (fixed) kalen-	AE010
-------	---	-------

	derdata moeten zijn; 5. afwijking van punt 1 tot en met 4 alleen mogelijk is na overleg en goedkeuring van Opdrachtgever; 6. de Opdrachtnemer stuurt als antwoord op de vraagstelling een offerte terug, waarbij geldt dat de Opdrachtnemer zich: a. voor de aard en omvang van de werkzaamheden baseert op hetgeen gesteld is in de eisen voor die werkzaamheden zoals opgenomen in de Overeenkomst; b. conformeert aan eventueel aanvullende (detail)eisen en wensen zoals opgenomen worden in de offerteaanvraag; 7. de offerte een geldigheidsduur heeft van 3 maanden na formele indiening van de offerte; 8. aan het opstellen van een offerte geen kosten verbonden zijn;	
--	--	--

2.6.2 *Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren offerte(s)*

AE110	Ten aanzien van aanvraag, versturen en goedkeuren offerte(s) geldt de volgende werkwijze: • de Opdrachtgever stuurt de Opdrachtnemer een offerteaanvraag voor de beoogde werkzaamheden; • de Opdrachtnemer stuurt de offerte binnen 10 werkdagen (exclusief de doorlooptijd van het Preventief onderhoud waarin de constatering vallen) aan de juiste contactpersoon van de Opdrachtgever; • de Opdrachtgever beoordeelt de offerte binnen 10 werkdagen (tenzij vooraf mede gedeeld dat deze termijn te kort is) en zal, al dan niet na overleg met de Opdrachtnemer besluiten tot goedkeuren of afkeuren; • indien goedkeuring verkregen wordt, zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren conform de goedgekeurde offerte. <i>Toelichting:</i> Uitgezonderd op de eerste bullit in deze eis zijn de offertes voor het correctief onderhoudsproces. Offertes voor correctief onderhoud stuurt de Opdrachtnemer zelf aan de juiste contactpersoon van Opdrachtgever voor goedkeuring, naar aanleidingen van constatering tijdens preventief onderhoud.	AE100
-------	--	-------

2.7 Facturering en betaling

AE101	De Vergoeding voor het te leveren Product, onderhoud of dienst is verschuldigd vanaf het moment van Acceptatie als beschreven in paragraaf 3.1. <i>Toelichting:</i> Een factuur is daarmee gekoppeld aan het moment van opleveren en financiële omvang van een Serviceraapport danwel Afleverdocument.	AE010
AE111	Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten: • Factuurdatum • Hoogte van de Vergoeding • Verschuldigde BTW • Zaak id-nummer 31118124 • Afzonderlijke factuur met een apart bestelnummer voor: levering van alle items met een CIB-nummer. Voor leveringen van onderdelen (indien voorzien van een CIB-nummer) wordt een afzonderlijke factuur gestuurd. Deze zaken zijn te koppelen aan een geaccepteerd Afleverdocument. • Afzonderlijke factuur met een apart bestelnummer voor: dienstverlening en levering van accessoires. Alle dienstverlening zoals leveringen van niet-geregistreerde items (zonder een CIB-nummer, zoals kabels die alleen op aantal geregistreerd zijn), onderhoud, transport en ondersteuning bij gebruik worden na uitvoering gefactureerd. Deze factuur is te koppelen aan een geaccepteerd Serviceraapport. Deze twee soorten kunnen niet worden gecombineerd op één factuur. Elke factuur heeft betrekking op een enkel bestelnummer. <i>Toelichting:</i> Bestelnummers worden bij de contractvorming verstrekt door de Opdrachtgever.	AE101

3 Werkwijze bij Opleveren (WO)

3.1 Algemene uitgangspunten

Opdrachtnemer zal gedurende de duur van de Overeenkomst één of meerdere diensten opleveren aan de Opdrachtgever. Deze diensten zijn opgenomen in de VSE. Opdrachtnemer zal een oplevering(en) voor afgifte hebben gecontroleerd en geverifieerd. De Opdrachtgever zal oplevering(en) ontvangen en deze Accepteren.

3.1.1 Algemene uitgangspunten bij Oplevering

WO010	Opdrachtnemer heeft zelf alles vóór Oplevering gecontroleerd. Indien bij aanvang van Acceptatie blijkt dat Opdrachtnemer dit uitgangspunt niet met de hiervoor noodzakelijke zorgvuldigheid heeft gehanteerd, zal dit leiden tot onmiddellijke stopzetting van de werkzaamheden van Opdrachtgever. Opdrachtgever zal de oplevering dan als niet tijdig geleverd beschouwen.	
-------	---	--

3.1.2 Algemene uitgangspunten bij Acceptatie

WO020	Met <u>Acceptatie</u> wordt hier bedoeld het begrip Acceptatie als vermeld in de ARVODI 2016 te weten: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie. Het doel van Acceptatie is bevestiging van uitvoering voor facturatie.	WO010
-------	--	-------

3.1.3 Acceptatielijst

WO200	De Opdrachtnemer dient de genoemde documenten in onderstaande beoordelings- en acceptatielijst te verstrekken aan Opdrachtgever. Deze lijst bevat een overzicht van items die ter Acceptatie worden voorgelegd. De te accepteren producten c.q. documenten zijn: • Elk afzonderlijk Afleverdocument (per levering); • Elke afzonderlijk serviceraapport als output van verrichte onderhoudsactiviteiten (per geleverde dienst); • Elk afzonderlijk verificatiedocument (per geval).	WO020
-------	---	-------

3.1.4 Specifieke eisen voor Accepteren

WO230	De Opdrachtnemer dient de in de acceptatielijst benoemde (onderdelen van de) Prestatie ter Acceptatie aan Opdrachtgever voor te leggen, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat: 1. de (set van) Oplevering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is en consistent is; 2. de Opdrachtnemer aantoonbaar aan de gestelde eisen heeft voldaan.	WO020
WO231	Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, voor Accepteren een termijn van maximaal 10 werkdagen hanteren. De Opdrachtgever dient schriftelijk aan Opdrachtnemer mede te delen of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie.	WO230
WO232	Indien Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie zal Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. Opdrachtgever zal de Prestatie dan als niet tijdig geleverd beschouwen. In geval Opdrachtgever schriftelijk kenbaar heeft gemaakt niet over te gaan tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie, dient Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen (het onderdeel van) de Prestatie opnieuw ter Acceptatie aan te bieden en daarbij voor eigen rekening de redenen die ten grondslag liggen aan het niet overgaan tot Acceptatie te hebben weggenomen. Indien Opdrachtgever constateert dat de (het) opnieuw ter Acceptatie aangeboden (onderdeel van de) Prestatie niet voldoet aan de eis(en) en Opdrachtgever dus niet over gaat tot Acceptatie, is Opdrachtgever gerechtigd om een, door Opdrachtgever aan te wijzen, derde partij op kosten van Opdrachtnemer (het onderdeel van) de Prestatie alsnog te laten leveren. Dit onder voorbehoud van alle rechten. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten waar onderdelen van de Prestatie aan ten grondslag liggen waarvoor geen Acceptatie is verkregen.	WO231

	Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de nog te leveren (onderdelen van de) Prestatie, waaraan betreffende werkzaamheden ten grondslag liggen, binnen de overeengekomen termijn en conform de gestelde eisen op te leveren.	
--	---	--

WO233	Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor gestelde termijn van Acceptatie aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie, zal Opdrachtgever voor afloop van de gestelde termijn dit schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maken onder vermelding binnen welke aanvullende termijn hij wel al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie. Ingeval bovengenoemde termijn (al dan niet aanvullend) is verstreken en Opdrachtgever heeft niet schriftelijk kenbaar maakt of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.	WO231
-------	--	-------

4 Verifiëren

4.1 Algemene uitgangspunten bij Verifiëren

VE010	Met Verificatie bevestigt Opdrachtnemer dat aan de gespecificeerde eisen is voldaan door het verschaffen van een objectief bewijs.	
-------	--	--

4.2 Specifieke eisen bij verifiëren producteisen

VE101	Opdrachtnemer dient een Verificatiedocument op te stellen indien: • Er een alternatief wordt aangeboden voor de in de VSE geëiste specifieke type componenten; • Er een opvolgend systeemtype wordt aangeboden ter vervanging van een reeds aangeboden systeemtype (dat dus al aangeschaft en in gebruik kan zijn); • Er structureel terugkerende problemen zich voordoen bij individuele systemen. In deze gevallen zal het Verificatiedocument alleen betrekking hebben op de vervangen onderdelen of de betreffende functionele aspecten.	VE100
VE102	De Opdrachtnemer dient met het Verificatiedocument aan nemelijk te maken dat de aanboden systeemtypen technisch gelijkwaardig is aan het type dat het vervangt. Voor aspecten of functionaliteiten die op een andere manier ingevuld worden bevat het Verificatiedocument een toelichting over de gelijkwaardigheid van de oplossing.	VE100

5 Samenwerking (SW)

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van de door Opdrachtgever beoogde inrichting voor de interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Onder Samenwerking wordt verstaan de wijze waarop de Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting, de aansturing en de afstemming van de uit te voeren werkzaamheden in het kader van de Overeenkomst dienen te regelen.

5.2 Algemene eisen aan de Samenwerking

5.2.1 Overleglocatie

SW010	Overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden plaats op onderling nader af te stemmen locatie(s).	AE010
-------	---	-------

5.2.2 Taken in overleggen

SW020	Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van het overleg: • Opdrachtnemer verzorgt de uitnodigingen, agenda en notulen. • Opdrachtnemer zorgt voor de verslaglegging en parafeert de besprekingsverslagen; • eventueel te bespreken memo's, notities etc. worden minimaal 3 werkdagen voor de geplande datum door Opdrachtnemer verspreid; • de notulen worden binnen 10 werkdagen na het overleg in concept aan Opdrachtgever aangeboden.	AE010 SW010
-------	---	----------------

5.2.3 Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer

SW200	De vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer heeft (hebben) in het overleg voldoende mandaat voor alle te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst. Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de Overeenkomst.	SW020
-------	--	-------

5.3 Overlegvormen

SW040	De Opdrachtnemer richt 1x per jaar een voortgangsoverleg in waarbij: • Het doel is om een goede basis te hebben voor samenwerking op uitvoerend niveau. Dit overleg dient om issues op uitvoerend niveau te bespreken en afspraken over formele contractuele zaken te faciliteren. In dit overleg worden bijvoorbeeld ook escalaties, leerpunten en verbeteracties gedefinieerd en bewaakt op voortgang. • een bijdrage wordt geleverd door medewerkers van overeenkomstig niveau met de deelnemers van Opdrachtgever; • het overleg zodanig wordt ingericht dat er aan de beoogde doelstelling wordt voldaan;	AE010
-------	---	-------

