



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

EU-Aanbesteding

Aanschaf, beheer en onderhoud van instrumenten waterkwaliteit

Vraagspecificatie Proces

behorende bij zaaknr. 31135923

Perceel II Binnenwater

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—5
1.1	Document opbouw—5
1.2	Doel van dit document—5
1.3	Leeswijzer—5
2	Algemene Eisen (AE)—6
2.1	Organisatie van Opdrachtnemer—6
2.2	Project Start Up (PSU)—7
2.2.1	Organiseren Project Start Up—7
2.2.2	Onderwerpen Project Start Up—7
2.3	Projectkwaliteitsplan (PKP)—8
2.3.1	Opstellen projectkwaliteitsplan—8
2.3.2	Eisen aangaande het projectkwaliteitsplan—8
2.3.3	Inhoud van het projectkwaliteitsplan—8
2.3.4	Termijn indienen projectkwaliteitsplan—10
2.4	Professioneel Opdrachtnemerschap—10
2.5	Risicomanagement—10
2.6	Toetsen—10
2.6.1	Toetsingsbevoegdheid—10
2.6.2	Vormen van toetsen—11
2.6.3	Medewerking bij toetsen—11
2.7	Administratie werkzaamheden—12
2.8	Documentatie—12
2.8.1	Documentatiestandaard—12
2.8.2	Format van de documentatie—12
2.9	Afroep van werkzaamheden—12
2.10	Offertes voor (aanvullende) werkzaamheden—13
2.10.1	Eisen aan Offertes—13
2.10.2	Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren offerte(s)—14
2.11	Facturering en betaling—14
3	Werkwijze bij Opleveren (WO)—16
3.1	Algemene uitgangspunten—16
3.1.1	Algemene uitgangspunten bij Oplevering—16
3.1.2	Algemene uitgangspunten bij Beoordeling en Acceptatie—16
3.1.3	Beoordelings- en acceptatielijst—17
3.2	Specifieke eisen voor Beoordeling—17
3.3	Specifieke eisen voor Accepteren—18
4	Verifiëren—20
4.1	Inleiding—20
4.2	Algemene uitgangspunten bij Verifiëren—20
4.3	Specifieke eisen bij verifiëren producteisen—20
4.3.1	Verificatie voor de eerste levering—20
4.3.2	Verificatie tijdens gebruiksfase—21
4.3.3	Termijn indienen verificatiedocument—22
4.4	Specifieke eisen bij verifiëren diensteneisen—22
5	Activiteitenrapportage (AR)—23
5.1	Doel—23
5.2	Rapportage-items, vorm en frequentie—23

- 5.2.1 Minimale rapportage-items—23
- 5.2.2 Termijn indienen Activiteitenrapportage—24

6 Samenwerking (SW)—25

- 6.1 Inleiding—25
- 6.2 Algemene eisen aan de Samenwerking—25
 - 6.2.1 Overleglocatie—25
 - 6.2.2 Taken in overleggen—25
 - 6.2.3 Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer—25
- 6.3 Sleutelrollen—26
- 6.4 Overlegvormen—26
- 6.5 Escalatie procedure—28

7 Overdracht (OV)—29

- 7.1 Inleiding—29
- 7.2 Uit te voeren activiteiten Opdrachtnemer—29
 - 7.2.1 Taken overdracht—29
 - 7.2.2 Overdrachtsplan—30
 - 7.2.3 Termijn indienen Overdrachtsplan—30

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 functionele 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. Deze lichten 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	<p>Opdrachtnemer zal een organisatie inrichten waarmee hij de uitgevraagde Prestatie aan de Opdrachtgever levert en waarmee hij in staat is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 kennissystemen 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 nooit 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) tekort.	
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 Project Start Up (PSU)

Het doel van een gezamenlijke PSU is om bij de aanvang van de dienstverlening Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk af te stemmen hoe de gevraagde dienstverlening gerealiseerd gaat worden.

Bij deze PSU maken beide partijen hun verwachtingen, visie en aanpak van het werk aan elkaar kenbaar en streven naar een gezamenlijke benadering van het project; binnen het kader van de in de Overeenkomst vastgelegde verantwoordelijkheden van beide partijen.

2.2.1 Organiseren Project Start Up

AE020	De Opdrachtgever en Opdrachtnemer organiseren binnen 30 werkdagen na ingang van deze Overeenkomst een PSU. Het doel van een gezamenlijke PSU is om bij de aanvang van de Overeenkomst de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk te laten afstemmen hoe het contract uitgevoerd gaat worden. De PSU dient bij te dragen aan samenwerking op basis van wederzijds vertrouwen.	AE010
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.2.2 Onderwerpen Project Start Up

AE200	In de voorbereiding op de PSU vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de PSU aan bod zullen komen alsmede de diepgang. In hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt: <ul style="list-style-type: none"> • omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer • organisaties • onderlinge communicatielijnen en werkafspraken 	AE020
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

	<ul style="list-style-type: none"> • aandachtspunten uit de overeenkomst • PKP en kwaliteitsborging • Contractbeheersing Opdrachtgever • Belangrijkste risico's <p>Daarnaast vindt in de voorbereiding afstemming plaats met betrekking tot welke onderwerpen een verdere verdieping / uitwerking plaats vindt (project follow up's) en in welke de daartoe geëigende overleggen (zoals opgenomen in het hoofdstuk 6 Samenwerking).</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

2.3 Projectkwaliteitsplan (PKP)

2.3.1 Opstellen projectkwaliteitsplan

AE030	<p>De Opdrachtnemer dient een contractspecifiek projectkwaliteitsplan op te stellen voordat de beoogde werkzaamheden voor dienstverlening uitgevoerd worden. Het PKP heeft als doel om inzicht te geven in de wijze waarop de Opdrachtnemer het kwaliteitsmanagement uitvoert om de Prestatie te leveren. Op basis van dit projectkwaliteitsplan dienen de overeengekomen werkzaamheden te worden uitgevoerd.</p> <p><i>Toelichting:</i> Opdrachtgever gebruikt het PKP als basis voor de contractbeheersing op basis van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer (zie o.a. paragraaf 2.6 Toetsen).</p>	EA010
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.3.2 Eisen aangaande het projectkwaliteitsplan

AE301	<p>Het projectkwaliteitsplan dient het voor deze Overeenkomst specifiek van toepassing zijnde kwaliteitsmanagement te beschrijven als geheel van projectspecifieke, samenhangende procedures. Het projectkwaliteitsplan dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsplan van het subgunningscriterium Dienstverlening; "Procesbeschrijving en kwaliteitsborging activabeheer en gebruikersloket" uit de inschrijving.</p>	AE030
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.3.3 Inhoud van het projectkwaliteitsplan

AE302	<p>In het projectkwaliteitsplan dienen minimaal de volgende onderwerpen specifiek voor de Prestatie volledig te zijn uitgewerkt aangaande:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een beschrijving van de processen, waarbij ten minste invulling wordt gegeven aan de gestelde proceseisen en waarmee de Opdrachtnemer aantoont dat deze processen het vermogen hebben om de beoogde Prestatie te 	AE301
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

	<p>leveren. Eventueel gebruikmakend van procesbeschrijvingen of verwijzingen naar de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies van een bedrijfsgeneriek kwaliteitsmanagementsysteem. Tenminste de processen voor het uitvoeren van de diensten uit de dienstengroepen Levering, Onderhoud, Ondersteuning bij gebruik, Logistiek, Activabeheer en Gebruikersloket dienen te zijn opgenomen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • een beschrijving van de invulling van interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoerings- en werkprocessen (bijvoorbeeld door de invulling van de PDCA-cyclus) • de doorlooptijden binnen elk proces (e.g. van de maatgevende processtappen zoals inname, preventief onderhoud, kalibratie en bedrijfsklaar maken) en de wijze waarop de doorlooptijd samen met het moment van uitvoeren ervan passen bij het effectief beheren en het halen van de Uitgiftetijd. • De wijze van informatieoverdracht tussen de Opdrachtnemer met Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken. • de projectorganisatie waarin ten minste de leidinggevende en sleutelrollen zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden; • Overzicht van de operationele contactpersonen met contactgegevens van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever; 	
AE303	<p>Opdrachtnemer dient het PKP geschikt te maken zodat de Opdrachtgever de contractbeheersing middels het uitvoeren van toetsen kan inrichten op de beschreven processen door tenminste voor elk proces te beschrijven:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De interactie met Opdrachtgever en gebruikers; • Verantwoordelijke sleutelrol; • De te onderscheiden processtappen; • De uit te voeren activiteiten bij leveringen, onderhoud en logistiek (i.e. welke handelingen gedaan worden); • De kwaliteit van het proces(tussen)resultaat; • Registraties voortkomend uit het proces; • (indien van toepassing) de doorlooptijd van het proces en reactietijden richting Opdrachtgever en/of gebruiker van onderliggende processtappen. <p><i>Toelichting:</i> Voor Opdrachtgever is het van belang dat de processen eenduidig inzichtelijk zijn om doelmatig toetsen te kunnen voorbereiden en uitvoeren.</p>	AE302

2.3.4 *Termijn indienen projectkwaliteitsplan*

AE310	Opdrachtnemer dient binnen 30 werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst het projectkwaliteitsplan aan Opdrachtgever aan te bieden.	AE030
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.4 **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
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.5 **Risicomanagement**

AE050	Opdrachtnemer dient risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren gedurende de Overeenkomst met als doel de Prestatie te blijven continueren. Het risicomanagement betreft een actieve houding van de Opdrachtnemer om potentiële gebeurtenissen die een negatieve invloed hebben op de dienstverlening te signaleren. De Opdrachtnemer dient adequaat te acteren om deze gebeurtenissen te voorkomen. Actuele en relevante risico's dienen opgenomen te worden in de Activiteitenrapportage of indien urgent direct met de Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.	AE010
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.6 **Toetsen**

2.6.1 *Toetsingsbevoegdheid*

AE060	De Opdrachtgever is bevoegd om steekproefsgewijs de kwaliteitsborging van Opdrachtnemer te toetsen. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen.	AE010
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.6.2 Vormen van toetsen

AE600	<p>De werkzaamheden van de Opdrachtnemer wordt getoetst aan de hand van twee soorten toetsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Procestoets</u>: Een procestoets beoordeelt het functioneren van de gebruikte procedures (opgenomen in het PKP) en de afzonderlijke processtappen binnen, waarmee een output (product) wordt gegenereerd. Een procestoets is daarmee een toets op hoe een product tot stand komt. • <u>Producttoets</u>: Een producttoets beoordeelt of producten of diensten voldoen aan gestelde eisen, met als doel de betrouwbaarheid van de gegevens van de Opdrachtnemer te verifiëren. Een producttoets is daarmee een toets op wat het proces als output genereert, zowel fysiek opgeleverde producten uit leveringen als diensten, service levels en documenten (e.g. geleverde systemen, serviceraapporten of het overzichten uit het voorraadbeheer) 	AE060
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.6.3 Medewerking bij toetsen

AE610	<p>De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een toets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren als objectieve bewijsstukken voor de toetsing. De Opdrachtnemer dient voor het toetsen de Opdrachtgever op verzoek toegang te verlenen tot het bedrijf, inzage te geven in de uitvoering van bedrijfsactiviteiten en de bijbehorende administratie. Dit betekent onder andere dat</p> <ul style="list-style-type: none"> • tijdens een toets ter plaatse alle onderliggende bewijsstukken van een bepaalde Activiteitenrapportage getoond moeten kunnen worden. • Onderliggende tijden en gegevens van SLA's herleidbaar moeten zijn tijdens een toetsing ter plaatse. <p>Omwille van contractbeheersing behoudt Opdrachtgever ook het recht om zelf inventarisaties uit te voeren bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtgever dient bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de Prestatie zo weinig mogelijk te verstoren.</p> <p><i>Toelichting:</i> De Opdrachtgever zal de toetsen risicogestuurd uitvoeren met de nadruk op de toetsing van processen. De frequentie van toetsen hangt samen met het risicoprofiel, waarbij naar verwachting maximaal enkele toetsen per jaar uitgevoerd worden.</p>	AE060
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.7 Administratie werkzaamheden

AE70	<p>De Opdrachtnemer dient de administratie van de geleverde prestaties actueel te hebben tijdens de Overeenkomst. De Opdrachtnemer dient tenminste de onderstaande documenten te registreren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alle gevraagde rapporten die het resultaat zijn van uitgevoerde Diensten zoals opgenomen in de VSE; • alle relevante documenten van Opleveringen die beoordeeld of geaccepteerd zijn door Opdrachtgever; • alle relevante documenten voor de aantoonbaarheid van te factureren dienstverlening als onderbouwing van de Activiteitenrapportage. <p>Opdrachtnemer dient deze documenten op verzoek beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever.</p>	AE010
------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.8 Documentatie

2.8.1 Documentatiestandaard

AE080	<p>De Opdrachtnemer stelt alle nieuwe of gewijzigde documentatie voortvloeiend uit de geleverde Diensten in de VSE op, waarbij geldt dat de opzet en inhoud van elk document eenmalig bij aanvang van de contractperiode in overleg met de Opdrachtgever wordt toegesneden naar de specifieke situatie vóór dat het opstellen daarvan plaatsvindt;</p>	AE010
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.8.2 Format van de documentatie

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

2.9 Afroep van werkzaamheden

AE090	<p>Voor de dienstverlening, gespecificeerd in de VSE geldt dat bij aanvang van de Overeenkomst opdracht wordt gegeven voor de gehele looptijd van deze Overeenkomst voor het zelfstandig initiëren en uitvoeren van de afzonderlijke onderliggende diensten omwille de in de VSE gespecificeerde resultaatsverplichting te borgen. Hieronder valt bijvoorbeeld het uitvoeren van alle inspectie- en onderhoudswerk-</p>	AE010
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

	<p>zaamheden om de vereiste beschikbaarheid van de RWS-eigendommen te realiseren.</p> <p><i>Toelichting:</i> Uitgezonderd hiervan zijn alle afzonderlijk af te roepen diensten en werkzaamheden uit de VSE (zoals nieuwe leveringen, correctief onderhoud boven drempelbedrag en advisering/training). Het uitgangspunt voor de dienstverlening is dat dit als regulier werk door Opdrachtnemer wordt georganiseerd en uitgevoerd in directe afstemming met de gebruiker zonder tussenkomst van Opdrachtgever.</p>	
AE091	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.	AE090

2.10 Offertes voor (aanvullende) werkzaamheden

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal (indien overeengekomen) de Opdrachtnemer offertes uitbrengen voor (aanvullende) werkzaamheden. In de VSE is onder Diensten aangegeven waarvoor offertes gevraagd kunnen worden.

2.10.1 Eisen aan Offertes

AE100	<p>Voor alle uit te brengen offertes geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 de inschrijving die onderdeel is van de Overeenkomst; 4. de in de planning opgenomen leverdata, vaste (fixed) data 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: <ol style="list-style-type: none"> 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 	AE010
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

	<p>in de offerteaanvraag;</p> <p>7. de offerte een geldigheidsduur heeft van 3 maanden na formele indiening van de offerte;</p> <p>8. aan het opstellen van een offerte geen kosten verbonden zijn;</p>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

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

AE110	<p>Ten aanzien van aanvraag, versturen en goedkeuren offerte(s) geldt de volgende werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de Opdrachtgever stuurt de Opdrachtnemer een offerteaanvraag voor de beoogde werkzaamheden; • de Opdrachtnemer stuurt de offerte binnen 10 werkdagen 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. <p><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.</p>	AE100
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

2.11 Facturering en betaling

AE101	<p>De Vergoeding voor het te leveren Product, onderhoud of dienst is verschuldigd vanaf het moment van Acceptatie als beschreven in paragraaf 3.1.</p> <p><i>Toelichting:</i> Een factuur voor dienstverlening en levering van losse onderdelen is daarmee gekoppeld aan de frequentie en financiële omvang van een Activiteitenrapportage en een factuur voor levering van alle items met een CIB-nummer is gekoppeld aan het moment van levering en Afleverdocument.</p>	AE010
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

AE111	<p>Een factuur dient de volgende gegevens te bevatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factuurdatum • Hoogte van de Vergoeding • Verschuldigde BTW • Zaak id-nummer 31135923 • Afzonderlijke factuur met een apart bestelnummer voor: <p>levering van alle items met een CIB-nummer. Voor leveringen van complete systemen of onderdelen (indien voorzien van een CIB-nummer) wordt een afzonderlijke factuur gestuurd. Deze zaken komen niet op een periodieke verzamelfactuur, maar zijn te koppelen aan een Afleverdocument.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afzonderlijke factuur met een apart bestelnummer voor: <p>dienstverlening en levering van losse onderdelen. Alle dienstverlening zoals leveringen van niet-geregistreerde items (zonder een CIB-nummer, zoals kabels die alleen op aantal geregistreerd zijn), onderhoud, ondersteuning bij gebruik, logistiek, activabeheer en gebruikersloket komen op een periodieke verzamelfactuur. Deze factuur is te koppelen aan een geaccepteerde Activiteitenrapportage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het vaste jaartarief voor ondersteuning, activabeheer enz. zal naar rato worden verrekend op basis van de overeengekomen frequentie van het aanleveren van de Activiteitenrapportages en dientengevolge naar rato worden meegenomen in de bij de Activiteitenrapportages behorende factuur. <p>De twee genoemde soorten facturen kunnen niet worden gecombineerd op één factuur. Elke factuur heeft betrekking op een enkel bestelnummer.</p> <p><i>Toelichting:</i> Bestelnummers worden verstrekt door de Opdrachtgever.</p>	AE101
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

3 Werkwijze bij Opleveren (WO)

3.1 Algemene uitgangspunten

Opdrachtnemer zal gedurende de duur van de Overeenkomst meerdere producten en diensten opleveren aan de Opdrachtgever. Deze producten en diensten zijn opgenomen in de aanbidding van de Opdrachtnemer en de VSE.

De Opdrachtgever zal oplevering(en) ontvangen en deze afhankelijk van de status van de oplevering(en) hetzij Beoordelen hetzij Accepteren of een combinatie daarvan toepassen, zulks door Opdrachtgever te bepalen.

3.1.1 Algemene uitgangspunten bij Oplevering

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

3.1.2 Algemene uitgangspunten bij Beoordeling en Acceptatie

WO020	<p><u>Beoordeling</u> betreft een schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart (al dan niet) bezwaar te hebben tegen de door Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde item(s).</p> <p>Met een verklaring van geen bezwaar spreekt de Opdrachtgever op basis van de bij hem beschikbare kennis en ervaring het vertrouwen uit dat het aangeboden onderdeel zou kunnen voldoen aan de eisen. Het doel van de Beoordeling is het tussentijds bevestigen van vertrouwen in de uitvoering.</p> <p><i>Toelichting:</i> Opdrachtgever benadrukt dat Beoordeling van een voorgelegd item géén Acceptatie inhoudt. Opdrachtnemer blijft in deze dus verantwoordelijk voor het tijdig en conform gestelde eisen leveren van de Prestatie.</p> <p>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.</p>	WO010
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

3.1.3 Beoordelings- en acceptatielijst

WO200	<p>De Opdrachtnemer dient voor de Beoordeling of Acceptatie de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan Opdrachtgever.</p> <p>Items ter Beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het Projectkwaliteitsplan (eenmalig en bij elke revisie) • Verificatiedocument (eenmalig en bij elke revisie) • Overdrachtsplan (eenmalig bij afloop Overeenkomst) <p>Items ter Acceptatie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elk afzonderlijk Afleverdocument (per levering); • Elke afzonderlijke Activiteitenrapportage (periodiek); • Elk afzonderlijk Adviesrapport (per uitgebreid advies) 	WO020
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

3.2 Specifieke eisen voor Beoordeling

WO220	<p>De Opdrachtnemer dient de in de beoordelingslijst genoemde items op de voorgeschreven wijze, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens, ter Beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen.</p> <p>Beoordeling zal alleen plaatsvinden indien:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. het te Beoordelen document volledig is en consistent is met andere gerelateerde documenten; 2. de inhoud van het te Beoordelen document correct is en alle eventuele wijzigingen en aanpassingen zijn opgenomen; 3. het te Beoordelen item voldoet aan de afgesproken sjablonen/templates (incl. juiste versienummering etc.) dan wel overeengekomen standaarden. 	WO020
WO221	<p>Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, de volgende termijnen voor Beoordeling hanteren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • als individuele Oplevering: 10 werkdagen; • als onderdeel van een set van Opleveringen: 15 werkdagen. 	WO220
WO222	<p>Indien de Opdrachtgever een verklaring van bezwaar afgeeft dient Opdrachtgever aan te geven aan welke criteria niet is voldaan.</p>	WO221

	<p>De Opdrachtnemer dient in dat geval binnen 10 werkdagen het item opnieuw ter Beoordeling voor te leggen en daarbij voor eigen rekening de redenen die aan de verklaring van bezwaar ten grondslag liggen te hebben weggenomen.</p> <p>Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten waar documenten met een verklaring van bezwaar aan ten grondslag liggen. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de nog te leveren Prestatie, waaraan betreffende werkzaamheden ten grondslag liggen, binnen de overeengekomen termijn en conform de gestelde eisen te leveren.</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

WO223	<p>Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor genoemde termijn van Beoordeling aan Opdrachtnemer mede te delen of hij al dan niet bezwaar heeft, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Opdrachtnemer onder vermelding van de aanvullende termijn waarbinnen hij alsnog aan Opdrachtnemer zal meedelen of hij wel of geen bezwaar heeft.</p> <p>In geval voornoemde (aanvullende) termijn voor Beoordeling is verstreken en Opdrachtgever heeft geen schriftelijke verklaring van (al dan niet) bezwaar overlegd, treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.</p>	WO221
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

3.3 Specifieke eisen voor Accepteren

WO230	<p>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.</p> <p>Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, voor Accepteren een termijn van maximaal 10 werkdagen hanteren. De Opdrachtgever dient schriftelijk aan Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie.</p>	WO230

WO232	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten waar onderdelen van de Prestatie aan ten grondslag liggen waarvoor geen Acceptatie is verkregen. 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.</p>	WO231
WO233	<p>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.</p>	WO231

4 Verifiëren

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de wijze waarop de Prestatie aangetoond wordt door verificatie aan de gestelde eisen. Met verificatie maakt de Opdrachtnemer aannemelijk door verstrekking van objectief bewijs dat aan de gespecificeerde eisen is voldaan.

4.2 Algemene uitgangspunten bij Verifiëren

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

4.3 Specifieke eisen bij verifiëren producteisen

4.3.1 Verificatie voor de eerste levering

VE100	<p>De opdrachtnemer dient door middel van verificatie aan te tonen dat de Prestatie van de te leveren systeemtypen voldoet aan daaraan gestelde eisen.</p> <p>De Opdrachtnemer dient met het Verificatiedocument voorafgaand aan de eerste levering van een systeemtype aannemelijk te maken dat de Prestatie van elk afzonderlijk aangeboden systeemtype voldoet aan de specificaties van deze aangeboden systeemtypes.</p>	VE010
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

VE101	<p>De Opdrachtnemer dient met het Verificatiedocument aannemelijk te maken dat de aanboden systeemtypen voldoen aan de specificaties, voor de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meettechnische eisen: per parameter het meetbereik, meetnauwkeurigheid, meetresolutie en responstijd. • Eisen aan onderdelen van systeemtypen die niet commercial off-the-shelf zijn: per eis waarop het desbetreffende onderdeel betrekking heeft. • Eventueel door Opdrachtgever aangegeven specificaties en/of onderdelen, waarvan de Opdrachtgever op basis van de informatie uit de inschrijving aanleiding ziet voor verificatie. De Opdrachtgever zal deze, indien van toepassing, na gunning aan Opdrachtnemer kenbaar maken. 	VE100
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

VE102	De Opdrachtnemer dient in het Verificatiedocument de aangeboden specificaties voldoende aannemelijk te maken	VE100
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

	<p>met een zelf te kiezen methode en zelf aan te dragen objectief bewijs.</p> <p>Het aantonen van de meettechnische specificaties dient aannemelijk te worden gemaakt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultaten van een in het verleden reeds uitgevoerde test, waarvan elk van de geteste systeemtypes overeenkomt met de te leveren systeemtypes, waarin de gebruikte methode en gebruikte referentie beschreven zijn. • Een voor dit contract specifiek door Opdrachtnemer uitgevoerde test, waarvan elk van de te testen systeemtypes overeenkomt met de te leveren systeemtypes, waarin de gebruikte methode en gebruikte referentie beschreven zijn. • Een beredenering dat de geboden functionaliteit inherent is aan de toegepaste meetmethode (i.e. de meetrespons bij optische sensor). • Of een gelijkwaardig en voldoende onderbouwd alternatief. <p>Het aantonen van het voldoen aan de eisen van systeemtypes die niet commercial-off-the-shelf zijn of aspecten die voor verificatie aangegeven zijn door Opdrachtgever, dient aannemelijk te worden gemaakt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een voldoende inzichtelijke beschrijving van de (al dan niet nog te ontwikkelen) technische oplossing waarmee de betreffende eisen worden ingevuld. • De specificaties die voor de eis gelden voor de technische oplossing waarmee de betreffende eisen worden ingevuld. 	
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

4.3.2 Verificatie tijdens gebruiksfase

VE110	<p>Opdrachtnemer dient tijdens de gebruiksfase een herziene versie van het Verificatiedocument op te stellen indien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een reeds geverifieerd systeemtype wordt vervangen door een opvolgend systeemtype; • Er structureel terugkerende problemen zich voordoen bij individuele systemen <p>In deze gevallen zal het Verificatiedocument alleen betrekking hebben op de vervangen onderdelen of de betreffende functionele aspecten.</p>	VE100
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

4.3.3 *Termijn indienen verificatiedocument*

VE120	<p>Opdrachtnemer dient binnen 30 werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst het Verificatiedocument aan Opdrachtgever aan te bieden.</p> <p>Indien er tijdens de gebruiksfase aanleiding is voor een herzien Verificatiedocument, dient deze binnen 30 werkdagen nadat de aanleiding is geconstateerd worden aangeboden aan Opdrachtgever.</p>	VE100
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

4.4 **Specifieke eisen bij verifiëren diensteneisen**

VE120	<p>Voor het verifiëren van de diensteneisen wordt het Projectkwaliteitsplan gebruikt, waardoor geen afzonderlijke verificatie van diensteneisen nodig is.</p> <p>De Opdrachtnemer dient met het Projectkwaliteitsplan (zie paragraaf 2.3) eenmalig voorafgaand aan de start van de dienstverlening aannemelijk te maken dat gedurende looptijd van de Overeenkomst de Prestatie voldoet aan de aangeboden dienstverlening.</p>	VE010
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

5 Activiteitenrapportage (AR)

5.1 Doel

Het doel van de Activiteitenrapportage is om (tijdig) inzicht te verschaffen in de omvang en resultaten van de dienstverlening en indien noodzakelijk bij te sturen. Ook geldt de Activiteitenrapportage als middel voor de rechtmatigheid van goedkeuren van facturen. Rapportages dienen toegesneden te worden op de Opdrachtgever en de organisatie van Opdrachtnemer.

5.2 Rapportage-items, vorm en frequentie

5.2.1 Minimale rapportage-items

AR010	<p>Opdrachtnemer dient elk kwartaal een Activiteitenrapportage in te dienen waarmee de Opdrachtgever geïnformeerd wordt over alle voor de dienstverlening relevante items van de afgelopen verslagperiode. De Opdrachtnemer dient minimaal in de volgende rapportage-onderwerpen te voorzien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestatie van het Service level Uitgiftetijd: percentage uitgiftes binnen uitgiftetijd conform VSE. • Mutatielijst Eigendom: met aangeschafte, afgevoerde en vermiste items, met CIB-nummer, serienummer en verwijzing naar Afleverdocument/bewijs van afvoeren. • Actuele uitleenlijst van retouren over datum: per gebruiker met CIB-nummer en retourdatum • Uitgevoerde dienstverlening Onderhoud: <ul style="list-style-type: none"> ○ Preventief onderhoud: welke items met CIB-nummer en verwijzing naar serviceraapport ○ Correctief onderhoud: welke items met CIB-nummer en verwijzing naar serviceraapport ○ Kalibraties: welke items met CIB-nummer en verwijzing naar kalibratierapport • Uitgevoerde dienstverlening Ondersteuning bij gebruik: <ul style="list-style-type: none"> ○ Ondersteuning op afstand: per melding aard van de melding en gebruiker ○ Advisering en/of training: aantallen, urenstaat en/of verwijzing naar adviesrapport • Uitgevoerde dienstverlening Logistiek: <ul style="list-style-type: none"> ○ De innames en uitgiftes met CIB-nummer, datum en gebruiker • Relevante risico's, knelpunten, issues en/of afwijkingen • Kostenoverzicht per dienst en activiteit: herleidbaar naar de stukprijzafspraken uit de vastgestelde prijslijst • Cumulatief financieel jaaroverzicht 	
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Alle onderliggende rapportages moeten als bewijsstukken van de Prestatie opvraagbaar zijn door Opdrachtgever (e.g. serviceraapporten en kalibratierapporten).</p> <p>In de eerste periode van een kalenderjaar dient Opdrachtnemer ook te rapporteren over het voorgaande kalenderjaar.</p> <p><i>Toelichting:</i> Indien de Opdrachtnemer een hogere frequentie wenst voor de activiteitenrapportage, kan hierover in overleg worden getreden met de Opdrachtgever.</p>	
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

5.2.2 *Termijn indienen Activiteitenrapportage*

AR110	Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na afloop van de verslagperiode de Activiteitenrapportage aan Opdrachtgever aan te bieden.	AR010
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

6 Samenwerking (SW)

6.1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van de door Opdrachtgever beoogde interactie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer onderling. 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.

6.2 Algemene eisen aan de Samenwerking

6.2.1 Overleglocatie

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

6.2.2 Taken in overleggen

SW020	<p>Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van het overleg:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer verzorgt de uitnodigingen, agenda, en notulen en actielijst. • Opdrachtnemer zorgt voor de verslaglegging en parafeert de besprekingsverslagen; • Opdrachtnemer stelt minimaal 4 werkdagen voor de geplande datum in samenwerking met Opdrachtgever de agenda op; • 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
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------

6.2.3 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
-------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

6.3 Sleutelrollen

Door middel van het identificeren van sleutelrollen heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om binnen de samenwerking rollen of medewerkers van Opdrachtnemer te benoemen die van essentieel belang zijn voor de samenwerking met Opdrachtgever of voor de uitvoering van de Overeenkomst.

SW030	<p>Opdrachtnemer dient minimaal de volgende rollen in te vullen en als sleutelrollen te benoemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op strategisch niveau; • een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op tactisch niveau; • een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op operationeel niveau. <p><i>Toelichting:</i> De Opdrachtgever benoemt ook sleutelrollen als contactpersoon.</p>	AE010
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

6.4 Overlegvormen

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben periodiek overleggen om de voortgang en afwijkingen van de dienstverlening te bespreken.

SW040	<p>De Opdrachtnemer richt de in de onderstaande tabel (1) genoemde overlegvormen in waarbij geldt dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in ieder overleg zoals genoemd in de tabel een passende bijdrage wordt geleverd; • het overleg zodanig wordt ingericht dat er aan de genoemde doelstellingen per overleg (opgenomen in onderstaande tabel) wordt voldaan; • ieder overleg minimaal gehouden wordt in de genoemde frequentie, waarbij de frequentie aangepast kan worden indien dit door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht; • Opdrachtnemer aan de overleggen deelneemt met medewerkers van overeenkomstig niveau met de deelnemers vanuit de Opdrachtgever; 	AE010
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

Tabel 1 : Overlegsoorten

	Voortgangsoverleg	Strategisch overleg
Niveau	Tactisch en Operationeel	Strategisch
Doel	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.	Dit overleg dient als platform voor het ontwikkelen van een lange termijn visie op de samenwerking en tevens als hoogste escalatie niveau.
Frequentie	Periodiek 1 x per jaar	Indien noodzaak zich voordoet in nader overleg
Deelnemers, Functies, Taken	<u>Voorzitter:</u> - Contractmanager Opdrachtgever <u>Verslaglegging:</u> -Schriftelijk door Opdrachtnemer <u>Verantwoordelijkheid voor voorbereiding:</u> - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde Opdrachtnemer <u>(overige) Deelnemers:</u> - Opdrachtgever: contractbegeleider en eventueel Technisch Manager. - Afgevaardigde Opdrachtnemer	<u>Voorzitter:</u> - Contractmanager Opdrachtgever <u>Verslaglegging:</u> -Schriftelijk door Opdrachtgever <u>Verantwoordelijkheid voor voorbereiding:</u> - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde Opdrachtgever <u>(overige) Deelnemers:</u> - Opdrachtgever: Technisch manager en Contractmanager (eventueel projectmanager) - Afgevaardigden Opdrachtnemer

6.5 Escalatie procedure

Indien op een bepaald overlegniveau moment de werkzaamheden volgens de Opdrachtgever niet voldoen en de door de Opdrachtnemer ingeschakelde werknemers geen adequate oplossing kunnen bieden, is er een mogelijkheid tot escalatie van het probleem.

Indien er een dergelijk probleem wordt geconstateerd en in het Voortgangsoverleg niet tot overeenstemming kan worden gekomen is er de mogelijkheid om vanuit dit overleg te escaleren naar het Strategisch overleg.

SW060	<p>Opdrachtnemer dient aan te sluiten bij het escalatieproces van de Opdrachtgever door te voorzien in identieke escalatieniveaus als de Opdrachtgever en dient deze niveaus te voorzien van het juiste mandaat. Daarnaast dient er boven het strategisch niveau een escalatieniveau voorzien te zijn (zoals directieniveau) voor het geval problemen niet binnen de samenwerkingsopzet van de Overeenkomst opgelost kunnen worden.</p> <p><i>Toelichting:</i> de mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in artikel 21 ARVODI-2016) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in artikel 22 ARVODI-2016).</p>	AE010
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

7 Overdracht (OV)

7.1 Inleiding

Overdracht betreft de gecontroleerde overgang van de gecontracteerde dienstverleningstaken en de daarbij behorende kennis en kunde alsmede nog over te dragen documenten en gegevens door de Opdrachtnemer (dan wel in beheer zijnde eigendommen van de Opdrachtgever) naar de Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en). Dit vindt plaats aan het einde van de Overeenkomst of indien de Overeenkomst tussentijds wordt beëindigd.

7.2 Uit te voeren activiteiten Opdrachtnemer

De aanpak van de overdracht wordt beschreven in een Overdrachtsplan dat door de Opdrachtnemer wordt geschreven in overleg met Opdrachtgever. Dit plan beschrijft alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd.

7.2.1 Taken overdracht

OV010	<p>De volgende werkzaamheden worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer bij (tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • opstellen Overdrachtsplan; • gecontroleerde overdracht van dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde • gecontroleerde overdracht van in beheer zijnde eigendommen van de Opdrachtgever; • gecontroleerde overdracht van dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde • advies en ondersteuning; • in alle gevallen geldt dat de overdracht, werkzaamheden en opleveringen, advies en ondersteuning plaats kunnen vinden aan de Opdrachtgever en/of rechtstreeks aan door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en). <p><i>Toelichting:</i> de werkzaamheden voor overdracht starten voordat de formele beëindiging een feit is. De termijnen waarbinnen de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden staan ook in deze paragraaf vermeld.</p>	
-------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

7.2.2 Overdrachtsplan

OV100	De Opdrachtnemer dient een Overdrachtsplan op te stellen voor overdracht van de dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde alsmede in beheer zijnde eigendommen van de Opdrachtgever. Het Overdrachtsplan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen incl. de benodigde goedkeuring en acceptatie van de geëiste opleveringen. Daarbij stelt de Opdrachtgever de uitgangspunten en randvoorwaarden van de (re)transitie vast.	OV010
-------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

7.2.3 Termijn indienen Overdrachtsplan

OV110	Opdrachtnemer dient tenminste 40 werkdagen voor afloop van de Overeenkomst het Overdrachtsplan aan Opdrachtgever aan te bieden.	OV010
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------

