

## **Vraagspecificatie Proces**

Beschrijving van

### **Levering van CT sensoren voor het landelijk meetnet water**

Zaaknummer: 31155805

## Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening Derde Werelddreef 1 2622 HA Delft
-----------------	---

Datum	februari 2020
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.

© 2020 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)—6
  - 2.2.1 Organiseren Project Start Up (PSU)—6
  - 2.2.2 Onderwerpen Project Start Up—7
- 2.3 Projectkwaliteitsplan (PKP)—7
  - 2.3.1 Opstellen projectkwaliteitsplan—7
  - 2.3.2 Eisen aangaande het projectkwaliteitsplan—7
  - 2.3.3 Inhoud van het projectkwaliteitsplan—8
  - 2.3.4 Termijn indienen projectkwaliteitsplan—9
- 2.4 Professioneel Opdrachtnemerschap—9
- 2.5 Risicomanagement—9
- 2.6 Toetsen—9
  - 2.6.1 Toetsingsbevoegdheid—9
  - 2.6.2 Vormen van toetsen—10
  - 2.6.3 Medewerking bij toetsen—10
- 2.7 Administratie—11
- 2.8 Documentatie—11
  - 2.8.1 Documentatiestandaard—11
  - 2.8.2 Format van de documentatie—11
- 2.9 Afroep van Diensten—11
- 2.10 Kostenspecificaties voor werkzaamheden—12
  - 2.10.1 Eisen aan kostenspecificaties—12
  - 2.10.2 Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren kostenspecificaties—12
- 2.11 Offerte aanvraag—13
  - 2.11.1 Eisen aan de offerte—13
  - 2.11.2 Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren offertes—13
- 2.12 Prijslijst, verrekening—13
  - 2.12.1 Verrekening, levering—14
  - 2.12.2 Verrekening, onderhoud—14
  - 2.12.3 Verrekening, ondersteuning—15
  - 2.12.4 Verrekening, logistiek—15
- 2.13 Facturering en betaling—15

### **3 Werkwijze bij Opleveren (WO)—17**

- 3.1 Algemene uitgangspunten—17
  - 3.1.1 Algemene uitgangspunten bij Oplevering—17
  - 3.1.2 Beoordelings- en acceptatielijst—17
  - 3.1.3 Algemene uitgangspunten bij Beoordeling en Acceptatie—17
- 3.2 Specifieke eisen voor Beoordeling—18
- 3.3 Specifieke eisen voor Accepteren—18

### **4 Activiteitenrapportage (AR)—19**

- 4.1 Doel—19
- 4.2 Rapportage-items, vorm en frequentie—19
  - 4.2.1 Minimale rapportage-items—19
  - 4.2.2 Termijn indienen Activiteitenrapportage—20

<b>5</b>	<b>Samenwerking (SW)—21</b>
5.1	Inleiding—21
5.2	Algemene eisen aan de Samenwerking—21
5.2.1	Overleglocatie—21
5.2.2	Taken in overleggen—21
5.2.3	Mandaat vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer—21
5.3	Sleutelrollen—22
5.4	Overlegvormen—22
5.5	Escalatie procedure—23

# 1 Inleidende Informatie

## 1.1 Document opbouw

Deze Vraagspecificatie Proces (VSP) is onderdeel van de set van Aanbestedingsstukken van de Europese aanbesteding CT sensoren voor het Landelijk Meetnet Water. 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>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 zal haar organisatie zodanig inrichten dat zij in staat is de noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de werkzaamheden die in opdracht worden gegeven. (zelfwerkzaamheid);</p> <p>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.</p> <p>Alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever 1e lijn in het Nederlands plaats te laten vinden. Voor 2e lijn communicatie mag de Engelse taal worden gebruikt.</p>	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 (PSU)

AE020	De Opdrachtgever en Opdrachtnemer organiseren zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 65 werkdagen na ingang van deze Overeenkomst een PSU. Het doel van een	AE010
-------	---	-------

	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.	
--	---	--

### 2.2.2 *Onderwerpen Project Start Up*

AE021	In de voorbereiding op de PSU vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de PSU aan bod zullen komen. In hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer</li> <li>• organisaties</li> <li>• onderlinge communicatielijnen en werkafspraken</li> <li>• aandachtspunten uit de overeenkomst</li> <li>• PKP en kwaliteitsborging</li> <li>• Contractbeheersing Opdrachtgever</li> <li>• Belangrijkste risico's</li> </ul>	AE020
-------	--	-------

## 2.3 **Projectkwaliteitsplan (PKP)**

### 2.3.1 *Opstellen projectkwaliteitsplan*

AE030	De Opdrachtnemer dient een contract specifiek 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.  <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).	EA010
-------	---	-------

### 2.3.2 *Eisen aangaande het projectkwaliteitsplan*

AE031	Het projectkwaliteitsplan dient het voor deze Overeenkomst specifiek van toepassing zijnde kwaliteitsmanagement te beschrijven als geheel van project specifieke, samenhangende procedures.	AE030
-------	---	-------

### 2.3.3

#### Inhoud van het projectkwaliteitsplan

AE032	<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"> <li>• een beschrijving van de toegepaste processen waarbij ten minste invulling wordt gegeven aan de in het VSP en/of VSE gevraagde diensten met daarbij gestelde proceseisen. De Opdrachtnemer toont hiermee aan dat deze processen het vermogen hebben om de beoogde Prestatie te leveren. Het staat Opdrachtnemer vrij om gebruik te maken van procesbeschrijvingen of <u>verwijzingen</u> naar de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies van een bedrijfsgeneriek kwaliteitsmanagementsysteem. Tenminste de processen voor het uitvoeren van de diensten Levering, Kalibratie, Preventief Onderhoud, Correctief Onderhoud, Inname van sensoren en Bedrijf klaarmaken en uitgeven van sensoren, dienen te zijn opgenomen.</li> <li>• een beschrijving van de invulling van interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoerings- en werkprocessen (bijvoorbeeld door de invulling van de PDCA-cyclus). De Opdrachtnemer denkt hierbij bijvoorbeeld aan het signaleren van afwijkingen, verbeterprocessen etc.</li> <li>• De wijze waarop informatieoverdracht tussen de Opdrachtnemer met Opdrachtgever en andere externe betrokkenen plaatsvindt binnen de beschreven processen, inclusief overlegafspraken.</li> <li>• de projectorganisatie waarin ten minste de leidinggevende en sleutelrollen zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;</li> <li>• Overzicht van de operationele contactpersonen met contactgegevens van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever;</li> </ul>	AE031
AE033	<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"> <li>• De interactie met Opdrachtgever en gebruikers (zoals bijvoorbeeld telefoon, mailverkeer en eventueel gebruik van systemen en/of portalen);</li> <li>• Verantwoordelijke sleutelrol;</li> <li>• De uit te voeren activiteiten bij ten minste kalibratie, preventief- en correctief onderhoud.</li> </ul>	AE032



	<i>Toelichting:</i> Voor Opdrachtgever is het van belang dat de processen eenduidig inzichtelijk zijn om doelmatig toetsen te kunnen voorbereiden en uitvoeren.	
--	---	--

#### 2.3.4 *Termijn indienen projectkwaliteitsplan*

AE034	Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk maar in ieder geval binnen 40 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. 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

AE061	<p>De werkzaamheden van de Opdrachtnemer wordt getoetst aan de hand van twee soorten toetsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <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.</li> <li>• <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, service rapporten).</li> </ul> <p>Toetsing blijft in principe beperkt tot eenmaal per jaar een proces of producttoets. Opdrachtgever mag besluiten de toetsen uit te breiden tot driemaal per jaar .</p>	AE060
-------	--	-------

### 2.6.3 Medewerking bij toetsen

AE062	<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 tijdens een toets ter plaatse alle onderliggende bewijsstukken van een bepaalde Activiteitenrapportage getoond moeten kunnen worden.</p> <p><i>Toelichting:</i> De Opdrachtgever zal de toetsen risico gestuurd uitvoeren met de nadruk op de toetsing van processen. De frequentie van toetsen hangt samen met het risico-profiel en met de frequentie van voorkomende fouten.</p>	AE060
-------	---	-------

## 2.7 Administratie

AE70	<p>De Opdrachtnemer dient de administratie van geleverde prestaties actueel te hebben. De administratie dient voor twee jaar opvraagbaar te zijn.</p> <p>Hiertoe behoren:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle relevante service rapporten, kalibratierapporten, afleverdocumenten en zendingsoverzichten die zijn geacordeerd door Opdrachtgever:</li><li>• Alle overige relevante documentatie ter onderbouwing van ingediende facturen.</li></ul> <p>Opdrachtnemer dient genoemde documenten op verzoek ter beschikking te kunnen 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 type document of rapport eenmalig bij aanvang van de contractperiode in overleg met de Opdrachtgever wordt afgestemd.</p>	AE010
-------	---	-------

### 2.8.2 Format van de documentatie

AE081	<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 Diensten

AE090	<p>Voor alle dienstverlening, gespecificeerd in de VSE, geldt dat bij aanvang van de Overeenkomst formeel opdracht is gegeven voor de gehele looptijd van deze Overeenkomst.</p> <p><i>Toelichting:</i> Alle door de Opdrachtnemer geleverde diensten, zoals in het VSE omschreven zullen worden afgeroepen (zoals nieuwe leveringen, preventief en correctief onderhoud en advisering/training).</p>	AE010
-------	---	-------

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
AE092	<p>Bij correctief onderhoud is het volgende van toepassing: &lt; € 1.500 (excl. BTW) is geen voorafgaande toestemming nodig.</p> <p>Als blijkt dat er correctief onderhoud voor &gt; €1.500 (excl. BTW) nodig is, dan zoekt opdrachtnemer per email contact met de Contractbegeleider waarna telefonisch of per email verder wordt afgestemd. De gemaakte afspraken worden per email bevestigd door de Contractbegeleider.</p>	AE90

## 2.10 Kostenspecificaties voor werkzaamheden

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zal de Opdrachtnemer kostenspecificaties uitbrengen voor werkzaamheden cq leveringen welke op afroep geleverd worden.

### 2.10.1 Eisen aan kostenspecificaties

AE100	<p>Voor alle uit te brengen kostenspecificaties geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zij voorzien moeten zijn van controleerbare (uitgevraagde) hoeveelheden;</li> <li>2. Zij dienen te zijn voorzien van een gespecificeerd BTW bedrag;</li> <li>3. Alle kosten, zoals transportkosten, dienen te zijn opgenomen tenzij anders is bepaald en schriftelijk is afgesproken;</li> <li>4. Zij dienen overeen te komen met de prijsitems zoals deze opgenomen zijn in de Prijslijst die onderdeel is van de Overeenkomst;</li> <li>5. De opgenomen leverdata, vaste (fixed) data moeten zijn;</li> <li>6. Aan het maken van een kostenspecificatie zijn geen kosten verbonden;</li> </ol>	AE010
-------	---	-------

### 2.10.2 Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren kostenspecificaties

AE101	<p>Ten aanzien van aanvraag, versturen en goedkeuren van kostenspecificaties geldt de volgende werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtgever stuurt de Opdrachtnemer een opdracht (afroep) voor de beoogde werkzaamheden;</li> <li>• De Opdrachtnemer stuurt de kostenspecificatie binnen 10 werkdagen aan de in de in het contract genoemde Contractbeheerder van de Opdrachtgever;</li> <li>• De Contractbeheerder beoordeelt de kostenspecificatie binnen 10 werkdagen (tenzij vooraf mede gedeeld dat</li> </ul>	AE100
-------	---	-------

	<p>deze termijn te kort is) en zal, al dan niet na overleg met de Opdrachtnemer, besluiten tot goedkeuren of afkeuren;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Contractbeheerder maakt schriftelijk (per email) melding van de goed of afkeuring van de kostenspecificatie. Goedkeuring geldt als opdrachtverstrekking;</li> <li>• indien goedkeuring verkregen wordt, zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren conform de goedgekeurde kostenspecificatie.</li> </ul>	
--	---	--

## 2.11 Offerte aanvraag

Offertes worden aangevraagd indien er sprake is van (delen van) systemen welke tot dan toe niet op de Prijslijst staan.

### 2.11.1 Eisen aan de offerte

AE102	Aan de offerte worden dezelfde eisen gesteld als aan een kostenspecificatie conform AE100.	AE100
-------	--	-------

### 2.11.2 Te volgen werkwijze bij aanvraag, versturen en goedkeuren offertes

AE103	<p>Ten aanzien van aanvraag, versturen en goedkeuren van offertes geldt de volgende werkwijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtgever stuurt de Opdrachtnemer een verzoek tot offerte voor (een onvoorziene) levering van goederen of werkzaamheden;</li> <li>• De Opdrachtnemer stuurt de offerte binnen 10 werkdagen aan de in de in het contract genoemde Contractbeheerder van de Opdrachtgever;</li> <li>• de Contractbeheerder 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;</li> <li>• De Contractbeheerder maakt schriftelijk (per email) melding van de goed of afkeuring van de offerte. Goedkeuring geldt als opdrachtverstrekking;</li> <li>• indien goedkeuring verkregen wordt, zal de Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoeren conform de goedgekeurde offerte</li> </ul>	AE100
-------	---	-------

## 2.12 Prijslijst, verrekening

AE110	Prijslijst is conform het Beschrijvend Document opgebouwd.	AE010
-------	--	-------

### 2.12.1 Verrekening, levering

AE111	<p>Voor levering van Sensoren en/of onderdelen van Sensoren en/of accessoires gelden de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor de levering van sensoren is sprake van een Sensor prijs per stuk zoals is aangegeven op de prijslijst. Facturatie direct na levering. Benodigde documentatie: Afleverdocument en pakbon.</li> <li>• Voor de levering van losse onderdelen en/of accessoires is de facturatie door Opdrachtnemer conform prijslijst. Facturatie geschied periodiek, 2 maandelijks. Benodigde documentatie: Activiteitenrapportage en pakbon.</li> </ul>	AE110
-------	---	-------

### 2.12.2 Verrekening, onderhoud

AE112	<p>Voor het uitvoeren van Onderhoud gelden de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prijs voor kallibratie. Kalibratie omvat de gehele dienstverlening zoals beschreven en dient inclusief de transportkosten van en naar de ophaallocatie in Nederland bij de gebruiker en eventuele verzending naar de fabrikant te zijn. Facturering geschiedt periodiek via de activiteiten rapportage na uitvoering. Benodigde documentatie: Kalibratierapport.</li> <li>• Prijs voor preventief onderhoud. De prijs betreft een enkele beurt voor preventief onderhoud van het systeem. Dit bedrag is inclusief alle transportkosten van en naar de ophaallocatie in Nederland bij de gebruiker en eventuele verzending naar de fabrikant. Bij vervanging van verbruiksmateriaal regulier onderdeel is dit ook in de prijs opgenomen. Benodigde documentatie: Serviceraapport.</li> <li>• Correctief onderhoud bestaat uit uurtarief en materiaal conform de prijslijst. Achteraf berekende kosten welke niet opgenomen zijn in het onderhoudsvoorstel komen niet voor verrekening in aanmerking. Deze kosten worden periodiek gefactureerd via de activiteiten rapportage na uitvoering. Benodigde documentatie: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onderhoudsvoorstel (indien bedrag groter dan € 1.500,00 excl. BTW)</li> <li>- Serviceraapport.</li> </ul> </li> </ul>	AE110
-------	--	-------

### 2.12.3 Verrekening, ondersteuning

AE113	<p>Opdrachtgever, bij monde van haar Gebruikers, kan gebruikmaken van ondersteuning.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voor de vaste dienstverlening zoals ondersteuning op afstand via de telefoon en via de email geldt een jaartarief. Benodigde documentatie: Opdrachtnemer maakt vermelding in de Activiteitenrapportage.</li><li>• Uurtarief voor ondersteuning door middel van training en advisering. Het uurtarief dekt ook de reiskosten. Reizen mogen als werkuren verrekend worden. Benodigde documentatie:<ul style="list-style-type: none"><li>- Kostenspecificatie.</li><li>- Activiteitenrapportage.</li></ul></li></ul>	AE110
-------	--	-------

### 2.12.4 Verrekening, logistiek

AE114	<p>Transport en opslag van sensoren</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Inname, bedrijfsklaar maken en het transport van sensoren dient onderdeel te zijn van het tarief voor Preventief Onderhoud of Kalibratie. Benodigde documentatie: Zendingsoverzicht.</li><li>• Opdrachtnemer houdt sensoren en/of accessoires voor Opdrachtgever in voorraad. Hiervoor geldt een jaartarief. Benodigde documentatie: voorraad lijst.</li></ul>	AE110
-------	--	-------

## 2.13 Facturering en betaling

AE120	<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 systemen is gekoppeld aan het moment van levering en Afleverdocument.</p>	AE010
AE121	<p>De Opdrachtnemer stuurt de Contractbegeleider per email een pro forma factuur en de activiteitenrapportage ter verificatie. De Contractbegeleider keurt deze pro forma factuur</p>	AE110

	<p>goed of af en doet daar mededeling van aan Opdrachtnemer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bij afkeuring van de pro forma factuur geeft de Contractbegeleider aan op welke punten de pro forma factuur niet juist is.</li> <li>• Bij goedkeuring kan de Opdrachtnemer de factuur op de beschreven wijze indienen.</li> </ul> <p>Beschreven werkwijze dient ter versnelling van het betaalproces.</p>	
--	---	--

AE122	<p>Soorten facturen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afzonderlijke factuur met een apart bestelnummer voor: <b>levering van systemen.</b> Voor leveringen van systemen wordt een afzonderlijke factuur gestuurd. Deze zaken komen niet op een periodieke verzamelfactuur, maar zijn te koppelen aan een Afleverdocument.</li> <li>2. Afzonderlijke factuur met een apart bestelnummer voor: <b>dienstverlening en levering van losse onderdelen.</b> Alle dienstverlening zoals leveringen van losse onderdelen, zoals kabels, onderhoud, ondersteuning bij gebruik, logistiek, komen op een periodieke verzamelfactuur. Deze factuur is te koppelen aan een geaccepteerde Activiteitenrapportage.</li> </ol> <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>	AE110
-------	--	-------



### 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 aanbieding van de Opdrachtnemer.

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	Opdrachtnemer heeft zelf alles vóór Oplevering gecontroleerd.	
-------	---	--

##### 3.1.2 Beoordelings- en acceptatielijst

WO020	<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"><li>• Het Projectkwaliteitsplan (eenmalig en bij elke revisie)</li><li>• Documenten formats van gevraagde documenten (eenmalig)</li></ul> <p>Items ter Acceptatie:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elke Activiteitenrapportage met daaraan de gekoppelde service rapporten;</li><li>• Elk Afleverdocument.</li></ul>	WO010
-------	---	-------

##### 3.1.3 Algemene uitgangspunten bij Beoordeling en Acceptatie

WO030	<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>	WO020
-------	---	-------

	Met <u>Acceptatie</u> wordt hier bedoeld het begrip Acceptatie als vermeld in de ARVODI 2018 te weten: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie. Het doel van Acceptatie is bevestiging van uitvoering voor facturatie.	
--	--	--

### 3.2 Specifieke eisen voor Beoordeling

WO040	<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"> <li>1. het te Beoordelen document volledig is en consistent is met andere gerelateerde documenten;</li> <li>2. de inhoud van het te Beoordelen document correct is en alle eventuele wijzigingen en aanpassingen zijn opgenomen;</li> <li>3. het te Beoordelen item voldoet aan de afgesproken sjablonen/templates (incl. juiste versienummering etc.) dan wel overeengekomen standaarden.</li> </ol>	WO020
-------	--	-------

### 3.3 Specifieke eisen voor Accepteren

WO050	<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"> <li>1. de (set van) Oplevering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is en consistent is;</li> <li>2. de Opdrachtnemer aantoonbaar aan de gestelde eisen heeft voldaan.</li> </ol>	WO020
WO051	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.	WO230

## 4 Activiteitenrapportage (AR)

### 4.1 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.

### 4.2 Rapportage-items, vorm en frequentie

#### 4.2.1 Minimale rapportage-items

AR010	<p>Alle uitgevoerde ondersteuning, diensten en leveringen van losse onderdelen (voor zover noodzakelijk) worden per twee maanden verzameld in een Activiteitenrapportage. De Activiteitenrapportage is gekoppeld aan een twee maandelijkse facturatie.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alle uitgevoerde diensten in de periode gegroepeerd naar dienst</li><li>• Alle leveringen van losse onderdelen in de periode</li><li>• Verwijzingen naar afzonderlijke kalibratierapporten, servicerapporten, afleverdocumenten en zendingsoverzichten.</li><li>• Cumulatief financieel jaaroverzicht</li><li>• Cumulatief jaaroverzicht van de geleverde prestatie op:<ul style="list-style-type: none"><li>-SLA versturen zendingsoverzicht binnen 5 werkdagen na het transport</li><li>-SLA Bedrijfsklaarmaken en uitgeven van sensoren binnen 5 werkdagen na aanvraag</li></ul></li></ul> <p>Niet op Activiteitenrapportage te vermelden zijn leveringen van (complete) systemen. Deze moeten afzonderlijk worden gefactureerd en zijn geen onderdeel van de twee maandelijkse Activiteitenrapportage en twee maandelijkse facturering.</p> <p>Alle onderliggende rapportages moeten als bewijsstukken van de Prestatie worden bijgevoegd (e.g. servicerapporten).</p> <p><i>Toelichting:</i> Voor facturering zie hoofdstuk 2.13.</p>	
-------	---	--

#### 4.2.2 *Termijn indienen Activiteitenrapportage*

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

## 5 Samenwerking (SW)

### 5.1 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.

### 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	Opdrachtgever verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van het overleg: <ul style="list-style-type: none"><li>• Opdrachtgever verzorgt de uitnodigingen, agenda, en notulen en actielijst.</li><li>• Opdrachtgever zorgt voor de verslaglegging en parafeert de besprekingsverslagen;</li><li>• Opdrachtgever stelt minimaal 8 werkdagen voor de geplande datum in samenwerking met Opdrachtnemer de agenda op;</li><li>• eventueel te bespreken memo's, notities etc. worden minimaal 6 werkdagen voor de geplande datum door Opdrachtgever verspreid;</li><li>• de notulen worden binnen 10 werkdagen na het overleg in concept aan Opdrachtnemer aangeboden.</li></ul>	AE010 SW010
-------	--	----------------

#### 5.2.3 Mandaat vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer

SW021	De vertegenwoordigers van de Opdrachtnemers en Opdrachtgever hebben in het overleg en bij escalatie 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 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"><li>• een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op strategisch en escalatieniveau;</li><li>• een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op tactisch en operationeel niveau;</li></ul> <p><i>Toelichting:</i> De Opdrachtgever benoemt ook sleutelrollen als contactpersoon.</p>	AE010
-------	--	-------

### 5.4 Overlegvormen

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

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

**Tabel 1 : Overlegsoorten**

	<b>A) Voortgangsoverleg</b>	<b>B) Strategisch overleg</b>
<b>Niveau</b>	Tactisch en Operationeel	Strategisch
<b>Doel</b>	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.
<b>Frequentie</b>	Periodiek 1 x per jaar	Indien noodzaak zich voordoet in nader overleg
<b>Deelnemers, Functies, Taken</b>	<u>Voorzitter:</u> - Contractmanager Opdrachtgever <u>Verslaglegging:</u> -Schriftelijk door Opdrachtgever <u>Verantwoordelijkheid voor voorbereiding:</u> - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde 1 Opdrachtnemer <u>(overige) Deelnemers:</u> - Opdrachtgever: Contractbegeleider en eventueel Technisch Manager en/of Technisch adviseur. - Afgevaardigde 2 Opdrachtnemer	<u>Voorzitter:</u> - Contractmanager Opdrachtgever Bij escalatie: - De Projectmanager/Afdelingshoofd RDD <u>Verslaglegging:</u> -Schriftelijk door Opdrachtgever <u>Verantwoordelijkheid voor voorbereiding:</u> - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde Opdrachtgever <u>(overige) Deelnemers:</u> - Opdrachtgever: Technisch manager (eventueel projectmanager) - Afgevaardigden Opdrachtnemer

## 5.5 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	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	AE010
-------	--	-------

	<p>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-2018) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in artikel 22 ARVODI-2018).</p>	
--	--	--



