



Vraagspecificatie Proces-Eisen

Van toepassing op de
**Dienstverleningsovereenkomst
RWS-CIV**

Datum	01-04-2021
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding	3
Doel van dit document.....	3
Leeswijzer	3
Algemene eisen.....	4
Algemeen.....	4
Contractgemachtigde(n)	4
Escalatie Procedure	4
Organisatie van Opdrachtnemer.....	5
Documentatie	5
Planning in documenten.....	6
Proces Vergoeding, Meerwerk en Minderwerk	6
Optionele werkzaamheden	8
Projectmatig werken.....	9
Projectbeheersing	9
Voortgangsrapportage	10
Veiligheid	10
Kwaliteitsmanagement	12
Kwaliteitsmanagement.....	12
Beoordelen.....	13
Accepteren	14
Overleggen	15
Toetsen	17
Risicomanagement	18
Verifiëren.....	18
Handelingen na oplevering van Diensten	21
Evaluatie.....	21
Opslag en archivering (Op)leveringen	21

Inleiding

Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van alle van toepassing zijnde proceseisen in de uitvoering van de Overeenkomst.

Leeswijzer

Bij het lezen van dit document dient de lezer goed nota te nemen van het volgende:

- Eisen die gesteld worden, zijn te herkennen aan een nummer en een schuin afgedrukte tekst, de titel van de eis. De direct aansluitende tekst is de inhoudelijke eis;
- Alinea's die vooraf gegaan worden door "*Toelichting: [...]*" geven een nadere uitleg van de eis(en) die er boven staa(n)t. Het licht toe hoe de eis(en) geïnterpreteerd moet(en) worden en maken zodoende onderdeel uit van de eis;
- Alle andere tekst dient ter introductie, inleiding of verduidelijking die moet leiden tot een beter begrip van de context van de werkzaamheden.

Algemene eisen

Algemeen

Eis (1) : *Aanvullen van de eisen en voorkomen van hiaten*

De Opdrachtnemer wordt geacht om de in de Overeenkomst gestelde eisen ten behoeve van de Dienst zodanig aan te vullen of te verbeteren dat de gevraagde Dienst altijd gegarandeerd wordt. Het uitsluitend voldoen aan de in de Overeenkomst genoemde eisen ontslaat de Opdrachtnemer nimmer van de verplichting altijd te voldoen aan de eisen van een professioneel Opdrachtnemer en de verplichting mogelijke hiaten als vanzelf aan te vullen en te verbeteren.

Contractgemachtigde(n)

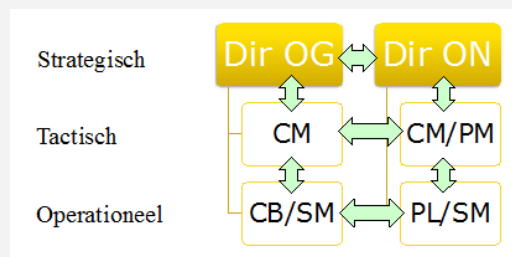
Eis (2) : *Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer*

De Contractgemachtigde(n) 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.

Escalatie Procedure

Eis (3) : *Escalatieproces*

1. Indien op het operationele niveau op een bepaald moment ten aanzien van de te leveren Dienst volgens de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer niet wordt voldaan aan de gestelde eisen en of afspraken en er hierdoor een geschil ontstaat, mogen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, na kennisgeving, dit geschil voorleggen/escaleren naar het tactische niveau.
2. Indien het geschil uit het vorige lid ook op tactisch niveau niet (tijdig) opgelost kan worden, mogen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, na kennisgeving, dit geschil voorleggen/escaleren naar het strategisch niveau.
3. De onderstaande contract en escalatielijnen dient te worden gehanteerd door Partijen, waarbij de directie van de Opdrachtgever vertegenwoordigd kan worden door het verantwoordelijke afdelingshoofd.



Eis (4) : *Opdrachtnemer sluit aan bij het escalatieproces van de Opdrachtgever*

Opdrachtnemer dient te voorzien in identieke escalatieniveaus als de Opdrachtgever en dient deze niveaus te voorzien van het juiste mandaat, zodat de voortgang en kwaliteit geborgd blijven kunnen worden.

Toelichting: 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).

Organisatie van Opdrachtnemer

Eis (5) : *Inrichten organisatie*

Opdrachtnemer zal een organisatie inrichten waarmee hij de uitgevraagde Dienst aan de Opdrachtgever levert en waarmee hij in staat is:

- De noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden, waarbij het beroep op de Opdrachtgever of andere Opdrachtnemers van Rijkswaterstaat zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid);
- Te allen tijde in staat is om aan te tonen dat de geleverde Dienst(en) voldoen aan de gestelde eisen;
- Te allen tijde in staat is om aan te tonen dat zijn apparatuur voldoet aan de eisen waarvoor zij worden gebruikt;
- Alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands plaats te laten vinden;
- Wijzigingen in zijn organisatie tijdig en volledig schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtgever en mondeling in het daartoe bestemde overleg.

Eis (6) : *Beschikbaarheid*

Beschikbaarheidsproblemen of tekorten ten aanzien van deskundig personeel of materieel van de Opdrachtnemer (verloop, ziekte of tekort) kan nimmer grond zijn voor het niet (tijdig of kwalitatief) kunnen leveren van de dienstverlening of, in geval van werkzaamheden op opdrachtbasis, het aanhouden 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.

Documentatie

Eis (7) : *Voertaal documentatie*

Alle documentatie die door Opdrachtnemer wordt opgesteld en uitgewisseld met Opdrachtgever geschiedt in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen.

Eis (8) : *Versiebeheer*

Het proces versiebeheer dient door Opdrachtnemer beschreven te zijn en voor alle documenten eenduidig gehanteerd te worden en op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar te zijn.

Eis (9) : *Formaat van de documentatie*

Alle documentatie dient zonder verlies van informatie of opmaak leesbaar te zijn met de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde versie van MS-office (Word, PowerPoint, Excel, etc.).

Indien een ander formaat dan MS-office wordt gebruikt, dient dit zonder extra hulpmiddel geopend en zonder verlies van informatie of opmaak ingelezen te kunnen worden in de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde versie van MS-office.

Gebruikte bestandsnamen zullen een unieke identificatie bevatten, gebaseerd op het identificatiesysteem van Opdrachtgever.

Planning in documenten

Eis (10) : *Planning opgenomen in enig document zoals bijvoorbeeld in plannen, plannen van aanpak, voortgangsrapportages of offertes*

Voor alle planningen van werkzaamheden die de Opdrachtnemer in het kader van zijn werkzaamheden oplevert, geldt dat:

- Gedefinieerde hoofd- en subfasen en raakvlakken duidelijk herkenbaar moeten zijn;
- (een groep van) activiteiten duidelijk herkenbaar moet(en) zijn en altijd gekoppeld aan door Opdrachtgever controleerbare (deel)levering(en);
- (deel)levering(en) individueel herkenbaar moeten zijn;
- Beoordeling- en Acceptatiemomenten in de planning herkenbaar moeten zijn opgenomen en gekoppeld kunnen worden aan mijlpalen.

Proces Vergoeding, Meerwerk en Minderwerk

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan er sprake zijn van Vergoeding, Meerwerk en Minderwerk overeenkomstig artikel 16 ARVODI 2018. Aanvullend op artikel 16 ARVODI 2018 zijn de onderstaande 2 eisen van toepassing.

Eis (11) : *Te volgen werkwijze bij Meerwerk of Minderwerk Opdrachtnemer*

1. Opdrachtnemer maakt, met inbegrip van de urgentie, schriftelijk/mondeling melding van Meer-/Minderwerk aan de Contractgemachtigde van de Opdrachtgever;
2. Binnen 5 Werkdagen na de onder 1. genoemde melding doet Opdrachtgever aan Opdrachtnemer het verzoek tot het indienen

van een offerte;

3. In de offerte dient in minimaal 2 scenario's te zijn vastgelegd welke risico's (in relatie tot tijd, geld, kwaliteit en allocatie) er zijn
 - a. als er geen Meer-/Minderwerk plaatsvindt;
 - b. als Meer-/Minderwerk wordt doorgevoerd.
4. De Opdrachtgever bevestigt de schriftelijke ontvangst van de offerte binnen 3 Werkdagen;
5. De Opdrachtgever beoordeelt de offerte binnen 5 Werkdagen na de onder 4. bedoelde bevestiging (tenzij voorafgaand aan indiening van de offerte anderszins is afgestemd met Opdrachtnemer) en zal, eventueel na overleg met de Opdrachtnemer, al dan niet instemmen;
6. Voor de aanvaarding van de opdracht van Meer-/Minderwerk dienen, indien van toepassing, Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te hebben over de kwaliteit, nieuwe planning, nieuwe risico's en het bedrag;
7. Indien Opdrachtgever de offerte schriftelijk aanvaardt middels een wijziging op Overeenkomst, dient Opdrachtnemer de werkzaamheden binnen 10 Werkdagen na aanvaarding aan te vangen, tenzij in het onder 2. gedane verzoek een afwijkende aanvangsdatum van de werkzaamheden is aangegeven.

Eis (12) : *(Proces)Eisen aan offertes*

Voor alle uit te brengen offertes ten aanzien van Meer-/Minderwerk geldt dat:

1. Deze voorzien moeten zijn van goed en helder te beoordelen op te leveren (uitgevraagde) (deel)(Op)leveringen/werkzaamheden (Meerwerk) dan wel goed en helder te beoordelen niet meer op te leveren (uitgevraagde) (deel)(Op)leveringen/werkzaamheden (Minderwerk);
2. In de offerte kenbaar moet worden gemaakt waarom de opdracht voor Meerwerk noodzakelijk is en worden aangegeven waar de Overeenkomst tekortschiet dan wel tegenstrijdig is;
3. De offerte voorzien moet zijn van een vaste (fixed) prijs;
4. Deze voorzien moet zijn van een transparante gespecificeerde kostencalculatie;
5. Een risico-analyse (zie ook Eis 11 onderdeel 3) is opgenomen en de verwerking hiervan is opgenomen in de risicobeheersing, zoals verwoord bij risicomangement;
6. Een aanpassing op de planning is opgenomen, dan wel wordt aangegeven dat het geen invloed heeft op de geldende planning en deze aan de algemene eisen voor een planning moet voldoen;

7. De offerte een geldigheidsduur heeft van 3 maanden na formele indiening van de offerte bij de Contractgemachtigde;
8. Aan het opstellen van een offerte geen extra kosten voor Opdrachtgever verbonden zijn;
9. Afwijking van punt 1 tot en met 8 alleen mogelijk is na overleg en goedkeuring van de Contractgemachtigde van de Opdrachtgever.

Optionele werkzaamheden

Eis (13) : *(Proces)Eisen aan de offerte voor optionele werkzaamheden*

Voor de uit te brengen offertes ten aanzien van optioneel werk geldt dat:

1. Deze voorzien moeten zijn van goed en helder te beoordelen op te leveren (uitgevraagde) (deel)(Op)leveringen/werkzaamheden;
2. De offerte voorzien moet zijn van een vaste (fixed) prijs;
3. Deze voorzien moet zijn van een transparante gespecificeerde kostencalculatie;
4. Een risico-analyse is opgenomen en de verwerking hiervan is opgenomen in de risicobeheersing, zoals verwoord bij risicomanagement (zie eis 35 en 36);
5. Een aanpassing op de planning is opgenomen, dan wel wordt aangegeven dat het geen invloed heeft op de geldende planning en deze aan de algemene eisen voor een planning moet voldoen;
6. De offerte een geldigheidsduur heeft van 30 dagen na formele indiening van de offerte bij de Contractgemachtigde;
7. Aan het opstellen van een offerte geen extra kosten voor Opdrachtgever verbonden zijn;
8. Afwijking van punt 1 tot en met 7 alleen mogelijk is na overleg en goedkeuring van de Contractgemachtigde van de Opdrachtgever.

Projectmatig werken

Projectbeheersing

Eis (14) : *Opdrachtnemer onderhoudt de planning*

1. De Opdrachtnemer zal tijdens de projectuitvoering alle maatregelen nemen om ervoor zorg te dragen dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de overeengekomen planning, waarvoor geldt dat Opdrachtnemer de afgesproken planning onderhoudt waarbij ten minste per vastgestelde periode (afpraak in PSU vastleggen):
 - De planning wordt bijgewerkt;
 - In de planning de actuele standlijn wordt aangegeven;
 - De bijgewerkte planning als onderdeel van de voortgangsrapportage zal worden verstrekt.

Eis (15) : *Planningsmanagement*

1. Opdrachtnemer bewaakt dat de werkzaamheden uitgevoerd worden conform de eisen van de Overeenkomst;
2. Opdrachtnemer zal, indien de planning meer dan 2 weken zal wijzigen ten opzichte van de laatste versie die bij Opdrachtgever bekend is, Opdrachtgever hier onverwijld van in kennis stellen;
3. Indien een situatie als onder 2. zich voordoet dient Opdrachtnemer bij het eerst volgende voortgangsoverleg aan te geven wat de oorzaak is en welke beheersmaatregelen Opdrachtnemer genomen heeft om aan de Overeenkomst te blijven voldoen.

Eis (16) : *Algemene eisen Planning*

Voor alle planningen van werkzaamheden die de Opdrachtnemer in het kader van zijn werkzaamheden oplevert, geldt dat Opdrachtnemer:

1. Inzichtelijk moet maken welk deel/percentage, per gebied, vak of kaartblad, van de werkzaamheden is gerealiseerd;
2. Inzichtelijk moet maken wat het aantal "werkbaar-weer-dagen" zijn die gemiddeld gelden voor het specifieke gebied van de (deel)opdracht;
3. Inzichtelijk moet maken wat het resterende aantal benodigde boottagen is om een gebied, vak of kaartblad tijdig op te kunnen leveren afgezet tegen het aantal "werkbaar-weer-dagen" die gemiddeld gelden voor het specifieke gebied;
4. Onderscheid moet maken tussen inwinning en verwerking;
5. De voortgangsoverleggen en op te leveren voortgangsrapportages moet aangeven;

6. Contractuele inwin-, en opleverdata als mijlpaal inzichtelijk moeten maken.

Voortgangsrapportage

Eis (17) : *Voortgangsrapportage*

Een maal per zes weken moet de Opdrachtnemer aan de Contractbegeleider schriftelijk verslag uitbrengen over de voortgang van de dienst/opdracht. Hierin moeten ten minste de volgende onderwerpen zijn verwerkt:

1. Een bijgewerkte actuele* planning;
2. Een overzicht van gedane deelopleveringen met datum van verzenden en status. Per gebied, vak of kaartblad moet worden aangegeven welke de laatste opnamedag is geweest;
3. Een bijgewerkt actueel* afwijkingenregister;
4. Een bijgewerkt actueel* risicoregister;
5. Een bijgewerkt actueel* auditregister;
6. Een bijgewerkt actueel* (bijna) ongevallenregister.

*actueel is maximaal 3 Werkdagen oud.

Veiligheid

Conform artikel 3 van de ARBO-wet heeft elke werkgever een zorgplicht. Dit houdt in dat een werkgever er voor moet zorgen dat zijn medewerkers altijd en overal veilig en gezond moeten kunnen werken.

Gezien de omvang van de werkzaamheden en/of de aanwezigheid van specifieke risico's moet er een Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G-plan) komen. Het V&G-plan moet een risico-inventarisatie en -evaluatie bevatten van de werkzaamheden op het project. Deze verplichting is vastgelegd in het Arbobesluit artikel 2.28 Veiligheids- en Gezondheidsplan.

In een V&G-plan beschrijft de Opdrachtnemer al dan niet met onderaannemer(s) samenwerkend, welke veiligheidsmaatregelen zij treffen om de veiligheid van de werknemers te waarborgen.

Eis (18) : *Verplichting Opdrachtgever en Opdrachtnemer*

1. Indien de aan te besteden werkzaamheden of delen daarvan worden uitgevoerd in een omgeving waar de arbeidsomstandigheden worden beïnvloed door variabiliteit in weersomstandigheden en of waterstand en of substraat en of verkeersdrukte of andere omstandigheden waardoor extra maatregelen ter bevordering van de veiligheid van werknemers en of derden op de werkplek dan wel in de omgeving daarvan redelijkerwijs noodzakelijk geacht worden dan dient er met betrekking tot de veiligheid altijd voor aanvang van de werkzaamheden overleg plaats te vinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om een definitief V&G plan op te stellen.
 - a. Het initiatief voor dit overleg ligt bij Opdrachtgever.
 - b. De basis en primaire beheersmaatregelen voor het V&G-plan zullen tijdig door Opdrachtgever, bijvoorbeeld tijdens de aanbesteding, worden gecommuniceerd.
2. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens zijn met betrekking tot de noodzaak van een V&G-plan wordt het geschil ter advies voorgelegd aan de Arbeidsinspectie. Het advies van de Arbeidsinspectie is bindend voor de overeenkomst.
 - a. Gedurende het geschil worden er geen risicovolle werkzaamheden met betrekking tot de Veiligheid verricht.

Eis (19) : *Eisen V&G plan*

1. De Opdrachtgever moet een eerste aanzet tot V&G-plan opstellen tijdens de voorbereidingsfase;
2. In de uitvoeringsfase dient de Opdrachtnemer de eerste aanzet, als beschreven in punt 1, uit te werken tot een volledig V&G-plan;
3. In de uitvoeringsfase wordt het V&G-plan door of namens de Opdrachtnemer uitgevoerd, door het opmaken en monitoren van een risico-inventarisatie en –evaluatie document (RI&E);
4. De Opdrachtnemer benoemt een coördinator die toezicht houdt op de naleving van het V&G-plan en de RI&E;
5. Een Opdrachtnemer neemt een korte veiligheidstoets af voordat een onderaannemer met de aan het V&G-plan gerelateerde werkzaamheden start;
6. Opdrachtgever toetst hoe Opdrachtnemer het RI&E monitort en indien er sprake is van de hoogste risicoklasse zal Opdrachtgever ook daadwerkelijk controles instellen op de naleving van het RI&E;
7. Iedere werkgever blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van z'n wettelijke verplichtingen met betrekking tot veiligheid en gezondheid van zijn eigen werknemers.

Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement

De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eisen in het contract ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beheerst zijn project en kan het voldoen aan de eisen van (deel)producten aantonen met de registraties die zijn opgenomen in zijn verificatie- en keuringsplan en de daaruit afkomstige rapporten. Het belangrijkste element van het kwaliteitsmanagement van de Opdrachtnemer is dat hij zelf zijn processen beschrijft, risico's beheerst, tijdig afwijkingen signaleert, tijdig passende (correctieve, corrigerende en/of preventieve) maatregelen neemt en dit hele proces regelmatig evalueert. De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de cirkel van Deming (plan-do-check-act) werkt op zijn project.

Eis (20) : *Proces Kwaliteitsmanagement*

- 1 De Opdrachtnemer is middels kwaliteitsbeheersing verantwoordelijk voor de te leveren Diensten;
- 2 De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat de Opdrachtnemer binnen 10 kalenderdagen na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever het Projectkwaliteitsplan ter Beoordeling indient;
- 3 De Opdrachtnemer dient een Auditplan op te stellen voor de te leveren Diensten, audits uit te voeren en een Auditregister op te stellen;
- 4 De Opdrachtnemer dient:
 - Afwijkingen te identificeren, te registreren, te communiceren, te beoordelen, te corrigeren, te evalueren en de gewenste verbeteringen door te voeren, en
 - een wijzigingsvoorstel in te dienen, indien hij meent dat afwijking van blijvende aard is, en
 - een Afwijkingenregister bij te houden.
- 5 De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever in de daartoe geëigende overleggen over het Auditplan, de resultaten uit de gevoerde audits, de geregistreerde afwijkingen alsmede de door te voeren verbeteringen en de voortgang daarvan.

Eis (21) : *Projectkwaliteitsplan (PKP)*

1. In het Projectkwaliteitsplan dienen minimaal de volgende onderwerpen, specifiek voor de Diensten, volledig te zijn uitgewerkt:
 - a. Beschrijving van de relatie met het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS)
 - Een beschrijving van, of een verwijzing naar, de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die deel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem, en
 - de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die geen deel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem, en
 - een beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de implementatie en de evaluatie van de doeltreffendheid van het Kwaliteitsmanagementsysteem;

- b. Beschrijving van de invulling van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer op de werkprocessen;
- c. Beschrijving van de relatie tussen de op te stellen plannen;
- d. Beschrijving van de invulling van de interne kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer door middel van audits en afwijkingsregistraties;
- e. Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken.

Eis (22) : *Product Auditplan*

Het door de Opdrachtnemer op te stellen Auditplan dient minimaal een inhoudelijke beschrijving en een planning van de uit te voeren audits te bevatten.

Eis (23) : *Product Auditregister*

Het door de Opdrachtnemer op te stellen en te hanteren Auditregister dient minimaal de volgende zaken te bevatten:

- Soort Dienst waar de audit betrekking op heeft;
- Datum uitgevoerde audit;
- Auditor;
- Resultaten audit;
- Vervolgactie audit.

Eis (24) : *Product Afwijkingenregister*

Het door de Opdrachtnemer op te stellen en te hanteren Afwijkingenregister dient per afwijking minimaal de volgende zaken te bevatten:

- Uniek volgnummer van de afwijking;
- Omschrijving van de afwijking;
- Datum constatering;
- Verantwoordelijke actor;
- Status van de correctie;
- Datum wanneer corrigerende maatregel(en) uitgevoerd zullen zijn;
- Datum sluiting van het afwijkingsrapport.

Beoordelen

Eis (25) : *Proces Beoordelen*

1. Als de Opdrachtnemer een item ter Beoordeling voorlegt, bevestigt de Opdrachtgever de ontvangst binnen 5 Werkdagen;
2. De Opdrachtgever deelt binnen 10 Werkdagen na voorleggen mee of hij al dan niet bezwaar heeft, tenzij in de beoordelingslijst een andere termijn wordt genoemd.
 - a. Als de Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiertoe genoemde termijn van Beoordeling aan de Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet bezwaar heeft, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan de Opdrachtnemer onder vermelding van de aanvullende termijn, waarbinnen hij

- alsnog aan de Opdrachtnemer zal meedelen of hij wel of geen bezwaar heeft.
- b. Ingeval voornoemde (aanvullende) termijn voor Beoordeling is verstreken en de Opdrachtgever heeft geen schriftelijke verklaring van (al dan niet) bezwaar overlegd, treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.
3. Indien de Opdrachtgever een verklaring van bezwaar afgeeft dient de Opdrachtgever aan te geven aan welke criteria niet is voldaan;
4. De Opdrachtnemer dient in dat geval binnen 5 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;
5. Afwijken van punt 4 is alleen mogelijk na overleg en goedkeuring van de Contractgemachtigde van de Opdrachtgever.

Accepteren

Eis (26) : *Proces Accepteren*

1. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat:
- De (set van) (op)levering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatierapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) (op)levering(en) - en consistent is, en
 - de verificatiemethode conform het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.
2. De Opdrachtgever dient, binnen 10 Werkdagen, schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Diensten. Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Diensten zal de Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. De Opdrachtgever zal (het onderdeel van) de Diensten dan als niet geleverd beschouwen;

Overleggen

Eis (27) : *Proces Overleggen*

1. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer organiseren dat er binnen 10 Werkdagen na ingang van de Overeenkomst een Project Start Up (PSU) zal plaatsvinden;
2. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dienen in de voorbereiding af te stemmen met betrekking tot welke onderwerpen na de PSU een verdere verdieping/uitwerking plaats zal vinden (project follow up's/voortgangsoverleggen) en in welke van de daartoe geëigende overleggen.
 - a. Voortgangsoverleggen vinden in beginsel 1 x per 6 weken plaats, maar in ieder geval minimaal binnen 1 week voor een betalingsmoment.
 - b. De agenda van de voortgangsoverleggen worden in de PSU door Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk bepaald.
 - c. Opdrachtgever en Opdrachtnemer richten tijdens de PSU de overlegvormen op strategisch, tactisch en operationeel niveau in.
3. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dienen regelmatig Risico-overleg te voeren teneinde risico's af te stemmen (cyclische risicobeheersing).

Eis (28) : *Product Project Start Up (PSU)*

1. In de voorbereiding op de PSU vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de PSU aan bod zullen komen alsmede de diepgang.

Op hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt:

 - Omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - Organisatie;
 - Informatie / communicatie/ overleg structuur;
 - De Overeenkomst;
 - Risico-inventarisatie en beheersing;
 - Kwaliteitsborging;
 - Tijd;
 - Geld/ Betalingsschema.
2. Bij de PSU is een gemandateerd persoon van Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanwezig.

Eis (29) : *Product Managementstatement*

Partijen dienen het beoogde resultaat van de samenwerking vast te leggen in een Managementstatement, waarin wederzijds de intenties en afspraken worden benadrukt.

Eis (30) : *Product Risico-overleg*

Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen samen, in daartoe geëigende overleggen, risico's, beheersmaatregelen alsmede de status en het resultaat van de beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's.

In onderling overleg verdelen Partijen de contract realisatierisico's op basis van degene die de beste beheersing kan verzorgen, waarbij het mogelijk is dat risico's een gezamenlijke verantwoordelijk zijn.

Eis (31) : *Locatie(s)*

Overleggen tussen Partijen vinden plaats op de locatie(s) waar de Opdrachtgever kantoor houdt. Een andere locatie kan na overleg tussen Partijen worden vastgesteld.

Eis (32) : *Deelnemers*

1. Voor de overleggen worden door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer minimaal 2 personen afgevaardigd;
2. De deelnemers aan het overleg zijn namens Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ieder geval de Contractgemachtigden voor die Overeenkomst;
3. Opdrachtgever levert altijd de voorzitter.

Eis (33) : *Taken*

Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van de overleggen met uitzondering van de PSU:

- De uitnodigingen, agenda, verslaglegging, notulen en actielijst;
- Stelt minimaal 10 Werkdagen voor de geplande datum in samenwerking met Opdrachtgever de agenda op;
- Eventueel te bespreken memo's, notities van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer etc. worden minimaal 5 Werkdagen voor de geplande datum verspreid;
- De notulen worden binnen 5 Werkdagen na het overleg in concept ter Beoordeling aan Opdrachtgever aangeboden;
- Opdrachtgever reageert uiterlijk binnen 5 Werkdagen na ontvangst van de notulen.

Toetsen

Eis (34) : *Proces Toetsen*

1. De Opdrachtgever is bevoegd te Toetsen of de kwaliteitsborging van de Diensten plaatsvindt overeenkomstig het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en het Projectkwaliteitsplan (PKP) van de Opdrachtnemer (indien Opdrachtgever hiertoe heeft verzocht overeenkomstig Eis 20 sub 2). Om tot dit oordeel te kunnen komen maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en product-Toetsen.
 - a. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde kosteloos medewerking te verlenen om een systeem-, proces- of product-Toets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren;
 - b. De Opdrachtgever heeft de bevoegdheid om te allen tijde alle percelen van de Opdrachtnemer, onderaannemers en leveranciers te betreden waar werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen;
 - c. De Opdrachtgever dient bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de Diensten zo weinig mogelijk te verstoren;
 - d. Opdrachtgever geeft minimaal 10 Werkdagen van te voren schriftelijk aan dat er bij Opdrachtnemer getoetst zal worden.
2. De Toetsen worden op basis van risico's ingepland. De Opdrachtgever hanteert hiertoe zijn eigen risicolog. De Opdrachtgever is gerechtigd de inschatting van deze risico's door de Opdrachtnemer al dan niet over te nemen;
3. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen;
4. De Opdrachtgever dient resultaten en conclusies van door de Opdrachtgever uitgevoerde Toetsen helder, objectief en eenduidig te formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen.
De Opdrachtgever dient negatieve Bevindingen binnen 5 Werkdagen schriftelijk ter beschikking te stellen aan de Opdrachtnemer;
5. De Opdrachtgever is gerechtigd een negatieve Bevinding te classificeren als Tekortkoming.

Risicomanagement

Eis (35) : *Proces Risicomanagement*

1. De Opdrachtnemer dient risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren gedurende alle fasen van de uitvoering van de Diensten.
 - a. De Opdrachtnemer dient voor iedere discipline de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Diensten.
 - b. De Opdrachtnemer dient de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie.
 - c. De Opdrachtnemer dient elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico te kwantificeren en voor elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico beheersmaatregelen vast te stellen en aan te kunnen tonen dat de beheersmaatregelen genomen zijn.
2. De Opdrachtnemer dient op basis van de geïdentificeerde risico's en de tijdsduur van de betreffende werkzaamheden waarop de risico's betrekking hebben de effecten van de getroffen corrigerende en preventieve maatregelen te beoordelen en indien nodig maatregelen te treffen om de gewenste verbeteringen door te voeren;
3. De Opdrachtnemer dient een Risicoregister aan te leggen en actueel te houden.

Eis (36) : *Product Risicoregister*

Het Risicoregister dient minimaal de actuele risico's en inmiddels beheerste risico's te bevatten, met per risico ten minste:

- Beschrijving van het risico (de ongewenste gebeurtenis);
- Beschrijving van de oorzaak;
- Beschrijving van het gevolg;
- Inschatting in kans en gevol klassen van het initieel risico en restrisico;
- Beschrijving van de beheersmaatregel(en);
- Status van de beheersmaatregel(en).

Verifiëren

Eis (37) : *Proces Verifiëren*

1. De Opdrachtnemer dient door middel van Verificatie aan te tonen dat de Diensten voldoen aan de daaraan gestelde eisen in de Proces-Eisen en Eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst;
2. De Opdrachtnemer dient (eventueel per onderdeel van de Diensten) een Verificatieplan op te stellen;
3. De Opdrachtnemer dient in Verificatierapporten vast te leggen dat wordt voldaan aan de betreffende eis(en);
4. De Opdrachtnemer dient een Verificatienota op te stellen waarin traceerbaar wordt gemaakt dat in alle fasen voor alle onderdelen van de Diensten wordt voldaan aan alle eisen.

Eis (38) : *Product Verificatieplan*

1. Een Verificatieplan dient per eis aan te geven hoe zal worden aangetoond, dat wordt voldaan aan de betreffende eis.
 - a. In een Verificatieplan dient per eis ten minste het volgende te zijn vastgelegd:
 - Omschrijving van de eis (met eisnummer);
 - Van toepassing zijnde uitgangspunten uit bindende, informatieve en overige documenten;
 - Beschrijving van de toe te passen verificatiemethode;
 - De criteria op basis waarvan wordt aangetoond dat is voldaan aan de eis;
 - Wie de Verificatie uitvoert.
 - b. Voor elke verificatiemethode dient de geldigheid te worden vastgesteld, tenzij:
 - Een gestandaardiseerde verificatiemethode wordt toegepast die door de Opdrachtgever wordt erkend of
 - een binnen de Overeenkomst van toepassing verklaard document wordt toegepast of
 - een verificatiemethode zich in de praktijk heeft bewezen en de referentie door de Opdrachtgever wordt aanvaard.

Eis (39) : *Product Verificatierapport*

1. Een Verificatierapport dient aan te geven dat wordt voldaan aan de betreffende (set van) eis(en) en hoe dit is vastgesteld. In een Verificatierapport dient ten minste het volgende te zijn vastgelegd:
 - De betreffende (set van) eis(en) (met eisnummer(s));
 - Van toepassing zijnde bindende, informatieve en overige documenten;
 - Hoe de eis is geverifieerd en met welke verificatiemethode;
 - Wat de criteria zijn op basis waarvan wordt aangetoond dat is voldaan aan de eis;
 - Wie de Verificatie heeft uitgevoerd;
 - Dat is aangetoond dat is voldaan aan de eis;
 - Bewijsdocument(en), of verwijzing naar bewijsdocument(en), waarin is aangetoond dat wordt voldaan aan de gestelde eis;
 - Wie de Verificatie heeft beoordeeld en geautoriseerd.

Eis (40) : *Product Verificatienota*

1. De Verificatienota dient de relatie vast te leggen tussen enerzijds de Diensten en de eisen en anderzijds de Verificaties. De Verificatienota dient de volgende informatie te bevatten:
 - Overzicht van alle eisen (nummer en beschrijving van de eis) ten aanzien van de Diensten uit de Proces-Eisen;
 - Per eis een verwijzing naar de registraties (Verificatieplan, Verificatierapport(en)) waaruit blijkt hoe is aangetoond en traceerbaar is dat aan deze eisen wordt voldaan.

Eis (41) : *Proces Factureren en Betalen*

1. Voor alle factureringen en betalingen geldt dat zij altijd vallen onder het proces Beoordelen en Accepteren van deze Proces-Eisen.
 - a. De pro forma facturen, inclusief de onderbouwing van het betalingsverzoek van Opdrachtnemer worden ter Beoordeling aan Opdrachtgever aangeboden;
 - b. Na een positieve Beoordeling van de pro forma factuur door Opdrachtgever geeft Opdrachtgever het overeengekomen bedrag voor betaling vrij (prestatie verklaren (PV)) en krijgt Opdrachtnemer bericht dat een factuur voor het overeengekomen bedrag ten laste van Opdrachtgever kan worden verzonden.
Het adres (e-facturering) en bestelnummer worden schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

Handelingen na oplevering van Diensten

Evaluatie

Eis (42) : *Projectevaluatie*

- Partijen houden na afloop van de Overeenkomst, een gezamenlijke evaluatie, tenzij beide partijen aangeven dit niet noodzakelijk te vinden.
- De evaluatie wordt binnen 20 Werkdagen na beëindigen/afsluiten van de Overeenkomst door Opdrachtnemer gepland en gezamenlijk gehouden;
 - De evaluatie richt zich op tijd, geld, proces en tevredenheid (Opdrachtgever en Opdrachtnemer);
 - De bevindingen worden schriftelijk vastgelegd en door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend (ook als beide partijen het niet noodzakelijk vinden);
 - Opdrachtnemer verzorgt de administratie en vastlegging.

Opslag en archivering (Op)leveringen

Eis (43) : *Opslag en archivering (Op)leveringen*

1. De Opdrachtnemer dient alle relevante concepten en/of documenten/(Op)leveringen die (positief) Beoordeeld of Geaccepteerd zijn zonder vertraging (digitaal) op te slaan en te archiveren en op verzoek gedurende minimaal 2 jaar nadat de Overeenkomst is beëindigd beschikbaar te maken/houden voor de Opdrachtgever;
2. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst de (on)gevalideerde data op te slaan en beschikbaar te houden voor Opdrachtgever. Het (intellectueel) eigendom(srecht) van de (on)gevalideerde data berust bij de Opdrachtgever.