



Beheer en onderhoud GMS wegkantsysteem

Vraagspecificatie deel 2: Eisen aan het proces

Het meerjarig uitvoeren van beheer en onderhoud van het GMS wegkantsysteem.

Zaaknummer: 3107 9720

Datum: 30 september 2013

Versie: definitief 1.0



Colofon

Uitgegeven door:	RWS – CIV
Uitgevoerd door:	Don de Mello
Datum:	30 september 2013
Status:	Definitief
Versienummer:	1.0



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	5
1.1	Doel van dit document	5
2.	Algemene proceseisen	6
2.1	Minimum kwalificaties	6
2.2	Beleving van de dienstverlening	6
2.3	Samenwerking met RWS en betrokken leveranciers	6
2.4	Deskundigheid	6
2.5	Pro-actieve houding	6
3.	Governance	7
3.1	Beheer en onderhoudorganisatie Opdrachtnemer	7
3.2	Transitie	7
3.2.1.	Transitieplan	7
3.3	Re-transitie (overdracht en nazorg)	8
3.3.1.	Uit te voeren activiteiten Opdrachtnemer	8
3.3.2.	Retransitieplan	8
3.3.3.	Uitvoering retransitie	9
3.3.4.	Advies en ondersteuning na re-transitie	10
3.3.5.	Termijnen t.b.v. retransitie en nazorg	10
3.4	Overlegstructuur	10
3.4.1.	Project Start Up	10
3.4.2.	Overleggen	11
3.5	Rapportages	13
3.6	Sleutelrollen	13
3.7	Escalatie procedure	13
3.8	Inrichten werkzaamheden	14
3.9	Kennismanagement	14
3.10	Klanttevredenheid	14
3.11	Evaluatie	15
4.	Proceseisen	16
4.1	Procesmanagement	16
4.2	Procesbeheersing	16
4.3	Procesdocumentatie	16
4.3.1.	Documentatie	16
4.3.2.	Planning in documenten	17
4.4	Verifiëren	17
4.4.1.	Proces “Verifiëren”	17
4.4.2.	Verificatieplan	18
4.4.3.	Verificatierapport	18
4.4.4.	Verificatienota	18
4.5	Testen	19
4.5.1.	Proces “testen”	19
4.5.2.	Testplan	19
4.5.3.	Testrapport	19
4.6	Toetsen	20
4.6.1.	Proces “toetsen”	20
4.7	Beoordelen	20
4.7.1.	Proces “Beoordelen”	20
4.8	Accepteren	21
4.8.1.	Proces “Accepteren”	21



5.	Kwaliteitsmanagement	22
5.1	Toepassen Kwaliteitsstelsel	22
5.1.1.	Proces "kwaliteitsmanagement"	22
5.2	Projectkwaliteitsplan (PKP)	22
5.2.1.	Projectkwaliteitsplan	22
5.2.2.	Auditplan	23
5.2.3.	Auditregister	23
5.2.4.	Afwijkingenregister	23
6.	Risicomanagement	24
6.1	Proces risicomanagement	24
6.2	Risicoregister	24
7.	Financieel management	25
7.1	Termijnstaat	25
7.2	Plan van aanpak verbeter- of investeringsvoorstel	25
7.3	Opschorten betaling	26
8.	Garantie	27



1. Inleiding

Deze Vraagspecificatie deel 2, beschrijft de door de Opdrachtgever gestelde eisen aan het proces van beheersing door de Opdrachtnemer. Het kwaliteitssysteem dient de basis te zijn voor de Opdrachtnemer voor het beheerst uitvoeren van beheer en onderhoud van het GMS wegkantsysteem.

De Opdrachtgever RWS/CIV heeft de regievoering in plaats van operationele uitvoering van beheeractiviteiten zoals momenteel het geval is. Dit betekent dat er een grote verantwoordelijkheid ligt bij de Opdrachtnemer om op een professionele wijze het beheer en onderhoud te verzorgen en de nakoming van afspraken aan RWS/CIV aan te tonen.

De Opdrachtgever geeft invulling aan haar regierol door middel van de methode van "systeemgerichte contractbeheersing", ook wel "SCB" genoemd. Zij doet dit door een mix van systeem-, proces- en producttoetsen bij de Opdrachtnemer te doen. Deze toetsen zijn gebaseerd op de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's, risicovolle processen en opgedane ervaringen. De Opdrachtgever toetst of de Opdrachtnemer zijn kwaliteitssysteem naleeft en toetst de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door de Opdrachtnemer geleverde producten en prestaties.

1.1 Doel van dit document

In dit document zijn de eisen geformuleerd ten aanzien van de processen ten behoeve van de beheersing van de gevraagde dienstverlening, i.e. beheer en onderhoud van de GMS wegkantsystemen.



2. Algemene proceseisen

2.1 Minimum kwalificaties

De Opdrachtnemer wordt geacht om, indien dit bezien vanuit zijn professionele expertise en ervaring noodzakelijk wordt geacht, de uit deze minimum voorwaarden voortvloeiende werkzaamheden en dienstverlening zodanig aan te vullen of te verbeteren dat de geëiste dienstverlening altijd gegarandeerd wordt tegen de geëiste serviceniveaus. Het uitsluitend voldoen aan in de Vraagspecificatie genoemde eisen en wensen ontslaat de Opdrachtnemer dus nimmer van de verplichting altijd te voldoen aan de eisen van professioneel Opdrachtnemerschap en de verplichting mogelijke hiaten als vanzelf aan te vullen en te verbeteren.

2.2 Beleving van de dienstverlening

Naast de concrete technische indicatoren zijn er ook minder meetbare aspecten van de dienstverlening. Het betreft onder andere:

- mate van samenwerking;
- deskundigheid en pro-actieve houding;
- kritische opstelling.

Omdat deze aspecten lastig kwantificeerbaar te maken zijn, worden ze meegenomen in de diverse overleggen. Dit dient in onderling overleg tussen RWS en opdrachtnemer te worden bepaald. Het resultaat hiervan wordt vastgelegd in de notulen van de diverse overleggen.

2.3 Samenwerking met RWS en betrokken leveranciers

De Opdrachtnemer dient nauw samen te werken met medewerkers van RWS en betrokken leveranciers. In zijn rol als service integrator dient Opdrachtnemer betrokken leveranciers aan te spreken op het realiseren van, in door RWS in contracten, afgesproken service levels. Bij incidenten of wijzigingen die consequenties hebben voor de dienstverlening, bij dreigende problemen of onduidelijkheden dient vroegtijdig contact te worden gelegd met RWS en/of betrokken leveranciers met het oog op het correct functioneren van de wegkantsystemen.

2.4 Deskundigheid

Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer zorg te dragen voor personeel dat aantoonbaar beschikt over voldoende kennis en ervaring om de nodige werkzaamheden foutloos en met inachtneming van vigerende (veiligheids)voorschriften uit te kunnen voeren.

2.5 Pro-actieve houding

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht een pro-actieve houding; ON dient ontwikkelingen in de markt te signaleren. Opdrachtnemer brengt advies uit aan RWS welke stappen ondernomen kunnen worden om efficiëncyslagen te realiseren in het kader van het beheer en onderhoud van het GMS wegkantsysteem, toegepaste componenten en de samenwerking tussen Opdrachtnemer, RWS en betrokken leveranciers.



3. Governance

3.1 Beheer en onderhoudorganisatie Opdrachtnemer

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

- de noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de werkzaamheden die in opdracht worden gegeven waarbij het beroep op de Opdrachtgever dan wel zijn latende Opdrachtnemer(s) 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, vervanging of wisseling van personeel;
- door RWS gecontracteerde partijen aan te sturen teneinde afgesproken service levels te realiseren;
- bij groei van het aantal in opdracht gegeven projecten dan wel diensten of aanvullende werkzaamheden op zijn organisatie zonder vertraging op te schalen met deskundig personeel, dat direct toegang heeft tot de kennissystemen van de betreffende dienstverlening aan de Opdrachtgever, zodanig dat de productie gegarandeerd is in overeenstemming met de eisen en er geen vertraging ontstaat in uitvoering van nieuwe projecten dan wel diensten. Bij minder opdrachten dient hij in staat te zijn om zijn organisatie zonder verlies van kennis (kennisborging) af te schalen;
- alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands plaats kan laten vinden.

3.2 Transitie

In de transitieperiode, naar verwachting vanaf 1 januari 2014 tot 15 april 2014, dient de Opdrachtnemer de beheer en onderhoudsorganisatie vorm te geven zodat invulling kan worden gegeven aan de beheer en onderhoudseisen.

De Opdrachtnemer dient vóór aanvang van de Onderhoudswerkzaamheden kennis te nemen van alle tot de scope behorende elementen en kennis zoals omschreven in de Vraagspecificatie.

De Opdrachtnemer dient de transitieperiode te gebruiken om de aan hem ter beschikking gestelde gegevens inclusief de aangedragen risico's te verifiëren en afwijkingen te registreren.

3.2.1. Transitieplan

De Opdrachtnemer dient in de transitieperiode een transitieplan op te stellen, waarin minimaal de volgende onderwerpen worden geadresseerd:

- Projectorganisatie ten behoeve van de begeleiding van de transitie;
- Inrichting beheer en onderhoudsorganisatie;
- Inrichting beheer- en onderhoudsprocessen;
- Inrichting koppelvlakken met RWS en betrokken leveranciers (KPN, Technolution, KNMI);



- Inleertraject en kennisopbouw Opdrachtnemer (zoals kennis technische configuratie, GMS applicatie en gebiedskennis t.b.v. het bereiken van de GMS locaties, etc.);
- opzet en inrichting technische infrastructuur ten behoeve van het beheer en onderhoud GMS wegkantsysteem;
- inpassen in beheer- en kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer;
- risico analyse (inclusief beheermaatregelen);
- verwachte inzet RWS;
- verwachte inzet huidige leveranciers van het beheer en onderhoud GMS wegkantsysteem ten behoeve van (kennis)overdracht;
- fasering / activiteitenplanning / doorloopplanning;

Evaluatie en afsluiten transitiefase.

De Opdrachtnemer dient het transitieplan uiterlijk 4 weken voor het ingaan van de "transitieperiode" ter beoordeling van de Opdrachtgever aan te leveren.

De Opdrachtnemer dient uiterlijk 4 weken voor het einde van de transitieperiode de door hem geconstateerde afwijkingen van de aan hem ter beschikking gestelde gegevens en/of ontbrekende gegevens ter kennis te brengen aan de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever geeft uiterlijk 2 week vóór het einde van de transitieperiode uitsluitel over de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer met betrekking tot de bij de Opdrachtgever ter kennis gebrachte afwijkingen.

De Opdrachtnemer dient bij de beëindiging van de transitieperiode de bestaande kennis, gegevens en beslissingen met betrekking tot ter beschikking gestelde gegevens en hardware te aanvaarden als startsituatie voor het Meerjarig Onderhoud.

Na het verstrijken van de transitieperiode vallen afwijkingen van de aan de Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens onder de verantwoordelijkheden van de Opdrachtnemer, voortvloeiende uit deze Overeenkomst.

3.3 Re-transitie (overdracht en nazorg)

3.3.1. Uit te voeren activiteiten Opdrachtnemer

De volgende werkzaamheden worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer bij (tussentijdse) beëindiging van de Overeenkomst:

- opstellen retransitieplan;
- gecontroleerde overdracht van dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde;
- gecontroleerde overdracht van het nog over te dragen Producten (dan wel in beheer zijnde Producten waarbij het eigendom ligt bij 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).

Toelichting: de werkzaamheden voor retransitie starten voordat de formele beëindiging een feit is. De termijnen waarbinnen de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden staan ook in deze paragraaf vermeld.

3.3.2. Retransitieplan

De Opdrachtnemer dient een retransitieplan op te stellen voor overdracht van de dienstverleningstaken en daarbij behorende kennis en kunde evenals nog over te



dragen Producten (dan wel in beheer zijnde Producten waarbij het eigendom ligt bij Opdrachtgever). Het retransitieplan beschrijft de feitelijke uitvoering van alle noodzakelijke werkzaamheden, opleveringen incl. de benodigde Beoordeling en Acceptatie van de geëiste opleveringen. Er gelden de volgende eisen:

- de Opdrachtgever stelt de uitgangspunten en randvoorwaarden van de (re)transitie vast (waaronder een planning en prioriteit van (re)transitie). De Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op dat daar op aan sluit;
- In dit plan van aanpak is opgenomen:
 - de beschrijving van de benodigde procedures en protocollen;
 - de in te richten retransitieorganisatie;
 - een gedetailleerde planning van de overdrachtfase conform de algemene eisen van planningen;
 - de benodigde inzet van Opdrachtgever en/of aan door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en).

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de dienstverlening tijdens retransitie te waarborgen, waarbij geldt dat Opdrachtnemer er zorg voor draagt dat:

1. de uit te voeren werkzaamheden voor de retransitie zodanig worden opgezet en in het retransitieplan beschreven dat de continuïteit van de dienstverlening geborgd is tijdens de feitelijke overdracht;
2. er bij start van de overdrachtfase een “freeze” plaats vindt op de (deel)-Opleveringen en de -omgevingen, tenzij wijzigingen noodzakelijk zijn om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen, dit in overleg met de Opdrachtgever;
3. de Opdrachtnemer een (pro)actieve rol speelt in de kennisoverdracht naar de Opdrachtgever en/of zijn door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

Toelichting: de werkzaamheden die onderdeel zijn van de dienstverlening in het kader van reguliere dienstverlening lopen dus door tot het moment dat de retransitie is voltooid en de dienstverlening door de Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij is overgenomen. De retransitie-werkzaamheden verlopen dus parallel aan de reguliere dienstverlening.

De Opdrachtnemer dient procedures en protocollen op te stellen ten behoeve van de overdrachtfase. Als onderdeel van het retransitieplan worden tenminste de volgende procedures en/of protocollen beschreven:

- input leveren ten behoeve van de uitvoering van een configuratie audit;
- het inventariseren en vaststellen van alle (nog) op te leveren en over te dragen (deel)Opleveringen en Producten;
- de wijze waarop de feitelijke overdracht en aflevering op de door Opdrachtgever aangewezen locaties plaatsvindt van alle opleveringen (incl. documentatie);
- de wijze waarop advies- en ondersteuning zal plaatsvinden aan de ontvangende partij;
- voorbeelden en sjablonen/templates van inventarisatielijsten en –rapporten die opgeleverd zullen worden tijdens de uitvoering van het retransitieplan.

3.3.3. Uitvoering retransitie

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de retransitie, waarvoor geldt dat:

- de retransitie dient plaats te vinden conform het beoordeelde retransitieplan;



- alle fysieke dossiers (actueel gevuld met de laatste versies van alle opleveringen/documentatie) dienen feitelijk overgedragen te worden in een wijze en formaat dat eenvoudige en effectief gebruik door een opvolgende beheerpartij mogelijk maakt;
- het digitale archief (documentencentrum) volledig bijgewerkt en actueel is.

3.3.4. Advies en ondersteuning na re-transitie

Na de retransitie dient de Opdrachtnemer beschikbaar te zijn voor advies en ondersteuning voor Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen partij(en) de dienstverlening (al dan niet geheel of gedeeltelijk) overneemt, waarbij de volgende eisen gelden:

- de Opdrachtnemer houdt gedurende de advies en ondersteuningsperiode werknemers beschikbaar die deskundig zijn en ervaring hebben (actief betrokken zijn geweest bij) met het beheer en onderhoud van de overgedragen applicaties;
- advies en ondersteuning dienen constructief en gestructureerd te geschieden.

3.3.5. Termijnen t.b.v. retransitie en nazorg

De termijnen omvatten:

- tenminste 80 werkdagen (4 maanden) voor het einde van de Overeenkomst of zodra ontbinding van de Overeenkomst is aangezegd, dient met het opstellen van het retransitieplan te worden begonnen. Het einde van de transitie kan de feitelijke contractdatum overschrijden;
- tenminste 60 werkdagen (3 maanden) voor het einde van de Overeenkomst of uiterlijk 10 werkdagen na eerste aanzegging van ontbinding, dient het retransitieplan ter Beoordeling voor gelegd te worden;
- de uitvoering kan pas opgestart te worden nadat het retransitieplan een verklaring van geen bezwaar heeft gekregen;
- de Opdrachtnemer dient gedurende een periode van 80 werkdagen (4 maanden) na afronding van de retransitie beschikbaar te zijn voor advies en ondersteuning en (voortgezette) kennisoverdracht aan Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(n);
- op verzoeken tot advies en ondersteuning dient binnen 2 werkdagen op deskundige wijze gehoor te worden gegeven.

3.4 Overlegstructuur

3.4.1. Project Start Up

De Opdrachtgever organiseert binnen 10 werkdagen na ingang van de Overeenkomst een Project Start Up (PSU).

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;
- de overeenkomst;
- risico-inventarisatie en beheersing;
- kwaliteitsborging;



- tijd;
- geld.

De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dienen het resultaat van de PSU vast te leggen in een Managementstatement waarin wederzijds de intenties en afspraken worden benadrukt.

3.4.2. Overleggen

Overlegvormen maken expliciet onderdeel uit van de dienstverlening rondom het GMS wegkantsysteem.

Het overleg tussen RWS en Opdrachtnemer vindt periodiek plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De Opdrachtnemer initieert in goed overleg met RWS de genoemde overleggen. Indien de omstandigheden vereisen dat er een tussenoverleg nodig is dan kan dat op ad-hoc basis worden georganiseerd.

De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dienen periodiek en regelmatig (conform afspraken in het Project/contract-kwaliteitsplan) risico-overleg te voeren teneinde risico's af te stemmen (cyclische risicobeheersing). Dit overleg is onderdeel van het tactisch overleg.

De 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.

Alle overleggen tussen RWS en Opdrachtnemer dienen op locatie van RWS plaats te vinden, tenzij anders door RWS aangegeven wordt.

3.4.2.1 Strategisch overleg

Strategisch Overleg	
Onderwerp	Service richting en beleid
Doel	Het Strategisch Overleg is het hoogste overlegorgaan tussen RWS en de Opdrachtnemer. Op dit niveau vindt strategische afstemming plaats. Tevens worden innovaties vanuit Leverancier en trends t.a.v. dienstafname besproken. Deze informatiestromen zijn nodig om te bepalen wat de consequenties van ontwikkelingen zijn voor de dienstverlening door Leverancier. Verder wordt de klanttevredenheidsmeting in dit overleg besproken.
Agenda	<ul style="list-style-type: none">• Strategische ontwikkelingen bij zowel RWS als Opdrachtnemer (business, technologische ontwikkelingen);• Lange termijn samenwerking;• Evaluatie van het contract;• Nadere invulling in dienstverlening;• Klanttevredenheidsmetingen.
Frequentie	1x per jaar
Deelnemers	<u>RWS</u> <ul style="list-style-type: none">• Vertegenwoordiging op directieniveau (RWS/CIV). <u>Leverancier</u> <ul style="list-style-type: none">• Vertegenwoordiging op directieniveau (Opdrachtnemer).
Rapportage	<u>Opdrachtnemer</u>



3.4.2.2 Tactisch overleg: Service niveau overleg

Service Overleg	
Onderwerp	Tactisch overleg
Doel	<p>Het Service Overleg wordt gehouden om de service rapportages, contract issues en de klanttevredenheid door te nemen. Input voor deze meeting zijn de service rapportages, facturen en eventuele escalaties. Serviceverbeteringen, risico's, kwesties en problemen zijn punten op de agenda. Tevens kunnen onderwerpen in relatie tot de samenwerking met de door RWS voorgeschreven leverancier worden besproken.</p> <p>Verder wordt in het overleg het contract besproken en vastgesteld of de dienstverlening (nog) aan de gemaakte afspraken voldoet (prestatie, kwaliteit, financiën, contract).</p>
Agenda	<ul style="list-style-type: none">• Service rapportages;• Projecten & wijzigingen, voortgang;• Contractuele zaken;• Risico's• Escalaties/geschillen;• Samenwerking met de door RWS voorgeschreven leveranciers;• Financiële rapportages (facturen, actuals vs. forecasts & budget);• Resultaten auditplan Opdrachtnemer;• Vaststellen standaardwijzigingen;• Evaluatie Escalaties <p>Per kwartaal In aanvulling op de maandelijkse agenda punten:</p> <ul style="list-style-type: none">• DAP.
Frequentie	1 x per 6 weken
Deelnemers	<p><u>RWS</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Service Manager RWS/CIV;• Service level Manager RWS/CIV;• Contract Manager RWS/CIV. <p><u>Leverancier</u></p> <ul style="list-style-type: none">• ... (Opdrachtnemer).
Rapportage	<u>Opdrachtnemer</u>

3.4.2.3 Operationeel overleg

Regulier Operationeel Overleg	
Onderwerp	Incidenten, wijzigingsverzoeken.
Doel	Dit overleg is het operationele platform waarin de service verlening gemonitord en besproken wordt. Dit behelst het monitoren van het geleverde serviceniveau.
Agenda	<ul style="list-style-type: none">• Openstaande incidenten, wijzigingen en releases.
Frequentie	1 x per 6 weken
Deelnemers	<p><u>RWS</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Service Manager (RWS/CIV)• Proces Manager (RWS/CIV) <p><u>Leverancier</u></p> <ul style="list-style-type: none">• (Opdrachtnemer)
Rapportage	<u>Opdrachtnemer</u>



3.5 Rapportages

De Opdrachtnemer stelt de rapportages op en dient 5 dagen na datum van het overleg de rapportage van het overleg in ter beoordeling door RWS. Alle door de Opdrachtnemer geleverde informatie moet relevant, volledig en correct zijn. De Opdrachtnemer zal alle rapportages voorzien van conclusies en aanbevelingen. De conclusies geven onder andere weer of de geleverde prestaties naar de mening van Opdrachtnemer voldoen aan de overeengekomen normen, en bevatten maatregelen die Opdrachtnemer voorstelt of neemt ter handhaving en/of verbetering van de kwaliteit. De aanbevelingen bevatten zodanige informatie dat daaruit blijkt welke maatregelen Opdrachtnemer verwacht van RWS teneinde de geleverde diensten op het juiste niveau van kwaliteit blijvend beschikbaar te kunnen stellen.

3.6 Sleutelrollen

De Opdrachtnemer dient minimaal de volgende rollen in te vullen en als sleutelrollen te benoemen:

- een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op richtinggevend/strategisch niveau;
- een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op sturend/tactisch niveau;
- een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtnemer beslissingen te nemen op uitvoerend/operationeel niveau;

Opdrachtnemer dient in aanvulling op bovengenoemde contactpersonen en in overleg met Opdrachtgever sleutelrollen te identificeren en Personeel te benoemen die van essentieel belang zijn voor de samenwerking met Opdrachtgever en/of uitvoering van de Overeenkomst.

Toelichting: De aard van de sleutelrollen en het aantal sleutelrollen alsmede de benoemde personen dienen te worden vastgelegd in de Bijlagen: Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Opdrachtgever is bevoegd om bij veranderende omstandigheden en/of nieuwe inzichten (naar oordeel van Opdrachtgever) de aard en/of het aantal sleutelrollen te wijzigen. Opdrachtnemer geeft hier gevolg aan.

3.7 Escalatie procedure

Bij het optreden van conflicten of geschillen over de dienstverlening wordt gehandeld volgens het nog op te stellen escalatieschema. Afspraken worden vastgelegd in het Dossier afspraken en procedures (DAP).

Indien er geschillen zijn met de door RWS voorgeschreven leveranciers, wordt dit door Opdrachtnemer gemeld bij de contract verantwoordelijke van RWS/CIV. RWS/CIV zal op tactisch nivo haar leveranciers aanspreken zodat de overeengekomen dienstverlening gerealiseerd wordt. Daar waar er onduidelijkheden zijn zal dit in overleg tussen RWS/CIV, Opdrachtnemer en betrokken leverancier(s) worden opgelost. RWS/CIV is hierbij de initiatiefnemer.

Opdrachtnemer dient te voorzien in gelijkwaardige escalatieniveaus als de Opdrachtgever en dient deze niveaus te voorzien van het juiste mandaat. Daarnaast dient er boven het richtinggevend/strategisch niveau een



escalatieniveau voorzien te zijn voor het geval problemen niet binnen de governance opzet van de overeenkomst opgelost kunnen worden.

3.8 Inrichten werkzaamheden

De Opdrachtgever maakt in haar eigen werkprocessen mede gebruik van (open) standaarden of best-practices die breed worden toegepast. Daar waar er sprake is van applicatie, functioneel, technisch beheer of projectmanagement wordt uitgegaan van respectievelijk ASL, BiSL, ITIL en Prince2. Met betrekking tot werken onder kwaliteitsborging wordt uitgegaan van Systeemgerichte Contractbeheersing (SCB).

De in dit document genoemde eisen en wensen beschouwt de Opdrachtgever als aanvulling of modificatie van deze begrippenkaders.

Na gunning dient er op het raakvlak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gewerkt te worden op basis van het begrippenkader van [ASL / BiSL / ITIL / Prince2 / SCB].

Toelichting: Voor zover er bij de Opdrachtnemer intern (aanvullend) een andere aanpak wordt gevolgd, mag dit niet merkbaar zijn en voor Opdrachtgever geen aanvullende werkzaamheden en/of verplichtingen met zich meebrengen.

3.9 Kennismanagement

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van kennismanagement en het beheren en beschikbaar maken van (digitale) kennissystemen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst. De Opdrachtnemer dient een kennismanagementplan in ter beoordeling door RWS. Voor het voeren van kennismanagement, geldt dat de Opdrachtnemer:

1. actief de noodzakelijke en relevante (beheer- en ontwikkel)kennis aanbiedt, verzamelt en opbouwt met betrekking tot de systemen en/of applicaties die bij hem in beheer zijn gegeven;
2. deze kennis actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van methoden, technieken en technologieën, best practices die gangbaar zijn in de markt en de ontwikkelingen die hierin plaats vinden, en die relevant kunnen zijn voor dienstverlening aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst);
3. deze kennis gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt;
4. de aldus ontstane kennisbasis op effectieve en efficiënte digitale wijze ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever (zonder dat daarvoor een verzoek aan de Opdrachtnemer of tussenkomst van de Opdrachtnemer daartoe nodig is);
5. de volledige kennisbasis na afloop van de contractperiode kosteloos en rechtenvrij aan de Opdrachtgever wordt overgedragen. De overdracht van de kennisbasis dient plaats te vinden in digitale vorm en dient zonder verdere beperking of (ICT-) tooling door de Opdrachtgever raadpleegbaar en herbruikbaar te zijn.

3.10 Klanttevredenheid

Naast periodieke rapportages behoudt RWS zich het recht voor om een audit en/of een klanttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren op de kwaliteit van de werkzaamheden en de rapportages.



3.11 Evaluatie

De in de Vraagspecificatie 1 beschreven diensten worden jaarlijks op initiatief van Opdrachtgever RWS/CIV of Opdrachtnemer geëvalueerd. Dit als agendapunt op een bestaand service overleg of als een losstaand overleg.

Serviceniveau	Waarde
Frequentie evaluatie dienstverleningsoverleg en Vraagspecificatie	Minimaal 1 maal per jaar



4. Proceseisen

4.1 Procesmanagement

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de leiding over een aan hem in opdracht gegeven dienstverlening, waarbij geldt dat die dienst onderdeel uit kan maken van een groter contract, project of programma waarvan de regie wordt gevoerd door de Opdrachtgever en waarbij de Opdrachtnemer (leiding en zijn teamleden) acteren als onderdeel en onder regie van het grotere verband.

4.2 Procesbeheersing

De Opdrachtnemer zal in de uitvoering van de dienstverlening 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 maandelijks:

- de planning wordt bijgewerkt;
- in de planning de actuele standlijn wordt aangegeven;
- de bijgewerkte planning als onderdeel van de overeengekomen voortgangsrapportage zal worden verstrekt.

Opdrachtnemer zal bewaken dat de werkzaamheden uitgevoerd worden binnen de gestelde omvang van de opdracht. De Opdrachtnemer zal, indien hij ontdekt dat bepaalde werkzaamheden niet binnen de gestelde omvang van de opdracht of overeenkomst plaatsvinden onmiddellijk de Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. De Opdrachtnemer zal dergelijke werkzaamheden niet eerder uitvoeren dan nadat hierover met Opdrachtgever overeenstemming is bereikt en dit schriftelijk is bevestigd. Zonder deze schriftelijke toestemming worden werkzaamheden die de oorspronkelijke opdracht overschrijden niet vergoed.

4.3 Procesdocumentatie

4.3.1. Documentatie

De Opdrachtnemer dient documentatiebeheer uit te voeren.

Alle documentatie die door de Opdrachtnemer wordt ontwikkeld, dient te zijn opgesteld in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen. In ieder geval dienen alle gebruik- en beheerdocumentatie in het NL opgeleverd te worden. Eerst-alternatieve taal is Engels.

De Opdrachtnemer stelt alle nieuwe of gewijzigde (systeem)documentatie op, waarbij geldt dat:

- de Opdrachtnemer daartoe, op verzoek van Opdrachtgever, de documentatiestandaard J-STD-016 hanteert;
- de Opdrachtnemer daartoe, op verzoek van Opdrachtgever, de sjablonen van Opdrachtgever hanteert;
- de opzet en inhoud van elk document wordt toegesneden naar de specifieke situatie vóór dat het opstellen daarvan plaatsvindt;
- de Opdrachtgever kan besluiten van de gebruikte documentatie standaard af te wijken en nieuwe documenten conform een andere standaard op te laten stellen.

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



Gebruikte bestandsnamen zullen een unieke identificatie bevatten.

Toelichting: Indien een ander formaat dan MS-Office 2003 wordt gebruikt, dient dit zonder extra tooling o.i.d. geopend en zonder verlies van informatie of opmaak ingelezen te kunnen worden in het MS-Office 2003 pakket. NB: in het algemeen leidt het gebruik van .docx of .xlsx bestanden tot gegevensverlies!

4.3.2. Planning in documenten

Ten aanzien van planningen die zijn opgenomen in enig document, bijvoorbeeld in plannen, plannen van aanpak, analyses of offertes geldt dat:

- gedefinieerde hoofd- en subfasen duidelijk herkenbaar moeten zijn;
- (gegroepeerde) activiteiten duidelijk herkenbaar moeten zijn en altijd gekoppeld aan door Opdrachtgever controleerbare (deel)Oplevering(en);
- (deel)Opleveringen individueel herkenbaar moeten zijn;
- Beoordeling- en Acceptatiemomenten in de planning herkenbaar moeten zijn opgenomen en gekoppeld kunnen worden aan mijlpalen;
- de (groep) van activiteiten en (deel)Opleveringen herkenbaar moeten zijn toegewezen aan teams of rollen van Opdrachtnemer die corresponderen met de in het kader van deze aanbesteding ingerichte en beschreven organisatie van Opdrachtnemer;
- indien de inzet van de organisatie(s) van de Opdrachtgever dan wel een gecontracteerde derde partij(en) van de Opdrachtgever noodzakelijk is, dient dit in de planning opgenomen te worden en dient de doorlooptijd van hun werkzaamheden in lijn te zijn met de termijnen uit dit document dan wel met deze betrokkenen afgestemd en door hen geaccordeerd te zijn. De opgevoerde inzet dient onderbouwd te zijn en aantoonbaar niet behoren tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer;
- in bovenstaand geval dient de Opdrachtnemer in overleg met de betrokkenen deze inzet zodanig te plannen dat hun inzet zoveel mogelijk inpasbaar is in hun dagelijkse werkzaamheden. Het mag niet leiden tot onaanvaardbare (piek)belasting bij Opdrachtgever of de gecontracteerde derde partij(en) van de Opdrachtgever.

4.4 Verifiëren

4.4.1. Proces “Verifiëren”

De Opdrachtnemer dient door middel van Verificatie aan te tonen dat de Prestatie voldoet aan de daaraan gestelde eisen in het Programma van Eisen

Toelichting: Voorbeelden van verificatiemethoden zijn:

- *Analyse, berekening;*
- *Demonstratie, modellering, simulaties;*
- *Referentie;*
- *Testen, keuren;*
- *Meting, monitoring;*
- *Audit, inspectie.*

De Opdrachtnemer dient (eventueel per onderdeel van de Prestatie) een Verificatieplan op te stellen.

Toelichting: In principe wordt uitgegaan van één plan maar, zeker voor grote voor langlopende beheercontracten, kan hiervan uit praktische overwegingen worden afgeweken.



De Opdrachtnemer dient in Verificatierapporten vast te leggen dat wordt voldaan aan de betreffende eis(en).

Toelichting: Een Verificatierapport geeft de gedetailleerde bewijsvoering voor een specifieke eis of set van eisen (en niet perse per onderdeel van de Prestatie).

De Opdrachtnemer dient een Verificatienota op te stellen waarin traceerbaar wordt gemaakt dat in alle fasen voor alle onderdelen van de Prestatie wordt voldaan aan alle eisen.

Toelichting: Ook hier wordt uitgegaan van één nota, als totaal-verantwoording dat aan alle eisen is voldaan. Ook hier geldt natuurlijk dat als de praktische situatie dat vereist hiervan mits weloverwogen van afgeweken kan worden.

4.4.2. Verificatieplan

Een Verificatieplan dient per eis aan te geven hoe zal worden aangetoond dat wordt voldaan aan de betreffende eis.

In een Verificatieplan dient per eis tenminste het volgende te zijn vastgelegd:

- omschrijving van de eis;
- 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.

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.

4.4.3. Verificatierapport

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 tenminste het volgende te zijn vastgelegd:

- de betreffende (set van) eis(en);
- van toepassing zijnde bindende, informatieve en overige documenten;
- hoe de eis is geverifieerd en met welke verificatiemethode;
- de criteria 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.

4.4.4. Verificatienota

De Verificatienota dient de relatie vast te leggen tussen enerzijds de Prestatie en de eisen en anderzijds de Verificaties en de Testen.

De Verificatienota dient de volgende informatie te bevatten:

- overzicht van alle eisen (beschrijving van de eis en bronverwijzing) ten aanzien van de Prestatie uit het Programma van Eisen;



- per eis een verwijzing naar de registraties (Verificatieplan, Testplan, Verificatierapport(en), Testrapport(en)) waaruit blijkt hoe is aangetoond en traceerbaar is dat aan deze eisen wordt voldaan.

4.5 Testen

4.5.1. Proces “testen”

De Opdrachtnemer dient door middel van het Testen van onderdelen van de Prestatie aan te tonen dat de onderdelen van de Prestatie voldoen aan het ontwerp, inclusief aan de eraan gestelde eisen.

Toelichting: Testen is een methode van Verifiëren. Gezien het belang van Testen wordt het als separaat proces geëist. Testen worden toegepast in de realisatie- en de gebruiksfase, minder in de ontwikkelfase. Testen richten zich op het ontwerp, meer dan op de eisen. Door het ontwerp te testen worden indirect ook de eisen geverifieerd. Merk op dat er geen garantie is dat dit volledig is, naast het uitvoeren van Testen blijft altijd de noodzaak van volledige Verificatie bestaan.

De Opdrachtnemer dient per onderdeel van de Prestatie een Testplan op te stellen.

De Opdrachtnemer dient eventuele Testen sequentieel uit te voeren. Dit betekent dat een opvolgende Test niet eerder kan worden gestart dan wanneer de voorgaande Test succesvol is afgesloten.

De Opdrachtnemer dient de resultaten van de Testen schriftelijk in Testrapporten vast te leggen.

De Opdrachtnemer dient de testplannen, testrapporten en testnota's in ter beoordeling door RWS.

Toelichting: omdat Testen betrekking hebben op ontwerpen worden Testrapporten opgesteld per onderdeel van de Prestatie en niet per (set van) eis(en) zoals bij Verificatierapporten het geval.

4.5.2. Testplan

Een Testplan dient per onderdeel van de Prestatie aan te geven hoe het betreffende onderdeel getest zal worden.

In een Testplan dient tenminste het volgende te zijn vastgelegd:

- betreffende onderdeel van de Prestatie;
- betreffende eisen (met eisnummers);
- testbasis en acceptatiecriteria, verwachte uitkomst van de Test, criteria op basis waarvan de Test al dan niet succesvol is;
- testproces en testaanpak, beschrijving van het testproces, de testsoorten, de testvormen, de teststrategie, etc.;
- testorganisatie en -infrastructuur, organisatie van de testuitvoering.

4.5.3. Testrapport

Een Testrapport dient de uitvoering van de betreffende Test te beschrijven, inclusief de resultaten en conclusies.

In het Testrapport dient voor de onderdelen van de Prestatie per eis tenminste het volgende te zijn vastgelegd:

- het betreffende onderdeel van de Prestatie, onder verwijzing naar het relevante Testplan;
- details (datum, uitvoerende, condities, etc.) met betrekking tot de uitvoering;
- afwijkingen en beperkingen ten opzichte van het Testplan;
- uitgevoerde testactiviteiten, inclusief resultaten en bewijsmateriaal;
- conclusies en restpunten.



4.6 Toetsen

4.6.1. Proces “toetsen”

De Opdrachtgever is bevoegd te Toetsen of de kwaliteitsborging van de Prestatie plaatsvindt in overeenstemming met het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en het Projectkwaliteitsplan (PKP) van de Opdrachtnemer. Om tot dit oordeel te kunnen komen maakt de Opdrachtgever gebruik van systeem-, proces- en producttoetsen.

De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren.

Hierbij heeft de Opdrachtgever 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.

De Opdrachtgever dient bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de Prestatie zo weinig mogelijk te verstoren.

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.

Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen.

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.

De Opdrachtgever is gerechtigd een negatieve Bevinding te classificeren als Tekortkoming.

4.7 Beoordelen

4.7.1. Proces “Beoordelen”

Als de Opdrachtnemer een item ter Beoordeling voorlegt, bevestigt de Opdrachtgever binnen 5 werkdagen de ontvangst.

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.

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.

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.

Indien de Opdrachtgever een verklaring van bezwaar afgeeft dient de Opdrachtgever aan te geven aan welke criteria niet is voldaan.



Toelichting: De Beoordelingslijst is een overzicht van items die ter Beoordeling worden voorgelegd. In de Beoordelingslijst is tevens per item aangegeven op basis van welke criteria Beoordeling zal plaatsvinden.

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.

4.8 Accepteren

4.8.1. Proces "Accepteren"

Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat:

- de (set van) oplevering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is - waarbij verificatie- en/of testrapportage onderdeel uitmaakt van de (set van) oplevering(en) - en consistent is, en
- de verificatiemethode en/of het testproces conform het kwaliteitssysteem van de Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.

De Opdrachtgever dient schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie. Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie zal de Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. De Opdrachtgever zal de Prestatie dan als niet tijdig geleverd beschouwen.



5. Kwaliteitsmanagement

5.1 Toepassen Kwaliteitsstelsel

5.1.1. Proces “kwaliteitsmanagement”

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zowel de kwaliteitsbeheersing met betrekking tot de te leveren Prestatie als voor de kwaliteit van de te leveren Prestatie.

De opdrachtnemer dient een beschrijving van het Kwaliteitsmanagementsysteem op te stellen.

De opdrachtnemer dient alle werkzaamheden volgens de Overeenkomst te verrichten op basis van het Kwaliteitsmanagementsysteem.

Het Kwaliteitsmanagementsysteem dient overeen te stemmen met een eventueel door opdrachtnemer tijdens de Selectiefase ingediende beschrijving van het Kwaliteitsmanagementsysteem.

De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor onderlinge tegenstrijdigheden tussen eisen in het Programma van Eisen, alsmede voor de strijdigheden in de door hem verstrekte informatie. Het in dit lid bepaalde geldt ook voor onderlinge tegenstrijdigheden tussen eventuele bij het Programma van Eisen gevoegde annexen. De verantwoordelijkheid van Opdrachtgever voor onderlinge tegenstrijdigheden laat onverlet de verplichting van de Wederpartij om de Opdrachtgever te waarschuwen in geval van een klaarblijkelijke tegenstrijdigheid.

De Opdrachtnemer stelt op basis van het Kwaliteitsmanagement-systeem (KMS) zoals ingediend voor Selectie, een contractspecifiek Project/Contractkwaliteitsplan op, op basis waarvan de overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd.

De Opdrachtnemer verstrekt het Project/Contractkwaliteitsplan aan Opdrachtgever voor aanvang van de werkzaamheden. De relevante bijlagen waarnaar in het Project/Contractkwaliteitsplan wordt verwezen, worden op verzoek aan de Opdrachtgever verstrekt.

De Opdrachtnemer dient een Auditplan op te stellen voor de te leveren Prestatie, audits uit te voeren en een Auditregister op te stellen.

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.

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.

5.2 Projectkwaliteitsplan (PKP)

5.2.1. Projectkwaliteitsplan

In het Projectkwaliteitsplan dienen minimaal de volgende onderwerpen specifiek voor de Prestatie volledig te zijn uitgewerkt:

1. een 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;
 - de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die geen deel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem;
 - de beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de implementatie en de evaluatie van de doeltreffendheid van het Kwaliteitsmanagementsysteem;
2. beschrijving van de invulling van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer op de werkprocessen;
 3. beschrijving van de relatie tussen de op te stellen plannen (zoals Verificatie- en Testplannen);
 4. beschrijving van de invulling van de interne kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer door middel van audits en afwijkingsregistraties;
 5. wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken.

De Opdrachtnemer dient dit Projectkwaliteitsplan in ter Beoordeling door RWS.

5.2.2. Auditplan

Het door de Opdrachtnemer op te stellen Auditplan dient minimaal een inhoudelijke beschrijving en een planning van de uit te voeren audits te beschrijven. De Opdrachtnemer dient dit Auditplan in ter Beoordeling door RWS.

5.2.3. Auditregister

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

- soort Prestatie waar de audit betrekking op heeft;
- datum uitgevoerde audit;
- auditor;
- resultaten audit;
- vervolgactie audit.

5.2.4. Afwijkingenregister

Het door Opdrachtnemer op te stellen en te hanteren Afwijkingenregister dient minimaal per afwijking 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 maatregelen uitgevoerd zullen zijn;
- datum sluiting van het afwijkingsrapport.



6. Risicomanagement

6.1 Proces risicomanagement

De Opdrachtnemer dient risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren gedurende alle fasen van de Prestatie.

De Opdrachtnemer dient voor iedere discipline de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Prestatie.

De Opdrachtnemer dient de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie.

Toelichting: De door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's kunnen als een aparte bijlage bij het Programma van Eisen worden opgenomen en/of kunnen worden uitgewisseld tijdens Risico-overleg.

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.

De Opdrachtnemer dient op basis van de geïdentificeerde risico's en de tijdsduur van de betreffende werkzaamheden waarop de risico's betrekking hebben, een beoordeling door de directie van de Opdrachtnemer ten aanzien van de Prestatie uit te voeren. De Opdrachtnemer dient de effecten van de getroffen corrigerende en preventieve maatregelen te beoordelen en indien nodig maatregelen te treffen om de gewenste verbeteringen door te voeren.

De Opdrachtnemer dient een risicoregister aan te leggen en actueel te houden.

6.2 Risicoregister

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

- beschrijving van het risico (de ongewenste gebeurtenis);
- beschrijving van de oorzaak;
- beschrijving van het gevolg;
- inschatting in kans en gevolklassen van het initieel risico en restrisico;
- beschrijving van de beheersmaatregel(en);
- status van de beheersmaatregel(en).

De Opdrachtnemer dient het risicoregister in ter Beoordeling door RWS.



7. Financieel management

7.1 Termijnstaat

De betaling van de in de Overeenkomst genoemde totaalbedrag met betrekking tot Beheer& onderhoud geschiedt in gelijke termijnen. Het bedrag van de termijn wordt bepaald door de in de Overeenkomst genoemde totaalbedrag te delen door het aantal termijnen.

De eerste betalingstermijn verschijnt nadat de transitieperiode is geëindigd, en de bepaalde documenten als genoemd op de Beoordelingslijst door de Opdrachtgever zijn beoordeeld en de Opdrachtgever verklaart geen bezwaar te hebben tegen door de Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde documenten.

De tweede termijn verschijnt drie maanden na datum waarop de transitieperiode is geëindigd en de beheer- en onderhoudswerkzaamheden daadwerkelijk zijn aangevangen. De volgende termijnen verschijnen steeds drie maanden later. De jaarlijkse vaste kosten voor het beheer en onderhoud worden in 4 delen per kwartaal gefactureerd.

Voor het declareren van de variabele kosten wordt het volgende proces gevolgd:

- Opdrachtnemer brengt een offerte uit waarin de uit te voeren werkzaamheden en bijbehorende kosten zijn beschreven.
- In geval van akkoord verstrekt RWS een opdracht tot uitvoering.
- Opdrachtnemer stuurt een pro-forma factuur naar RWS.
- RWS bepaalt of de werkzaamheden volgens opdracht en naar tevredenheid zijn uitgevoerd.
- Na akkoord stuurt de opdrachtnemer de definitieve factuur naar de crediteurenadministratie van RWS.

Rijkswaterstaat CIV
T.a.v. de crediteurenadministratie
Postbus 8185
3503 RD UTRECHT

De laatste termijnbedrag verschijnt bij het einde van de Overeenkomst nadat door de Opdrachtgever de bepaalde documenten als genoemd op de Acceptatielijst zijn Goedgekeurd.

De betaling van de in de Overeenkomst genoemde totaalbedrag met betrekking tot eenmalige activiteiten geschiedt in 2 termijnen. 30% van het afgesproken bedrag bij oplevering van het plan. Resterende 70% wordt betaald na succesvolle afloop van de geplande werkzaamheden.

7.2 Plan van aanpak verbeter- of investeringsvoorstel

De Opdrachtgever kan aan de Opdrachtnemer vragen om een verbeter- of investeringsvoorstel te doen voor een door de Opdrachtgever gewenste aanpassing.

Aan de gunning van verbetervoorstellen door de Opdrachtgever liggen de volgende voorwaarden ten grondslag:

1. het Werk, het Meerjarig Onderhoud en de Werkzaamheden vallen onder de scope van de Overeenkomst;
2. de Werkzaamheden dragen aantoonbaar bij aan de kwalitatieve verbeteringen van het Areaal of leveren een financiële besparing en een vermindering van de



Life Cycle kosten op voor de Opdrachtgever binnen de looptijd van de Overeenkomst;

3. de uitvoering vindt plaats binnen de looptijd van de Overeenkomst.

De Opdrachtnemer dient wijzigingen ten aanzien van te gebruiken onderdelen, materialen, uitvoeringswijzen en/of de uitvoeringsfrequentie van werkzaamheden en waarvoor de Opdrachtnemer in de looptijd van de Overeenkomst een verrekening verlangt, voor te leggen in een investeringsvoorstel aan de Opdrachtgever.

Indien blijkt dat vanwege een door de Opdrachtnemer ingediend en door de Opdrachtgever gegunde verbetervoorstel niet wordt voldaan aan desbetreffende eis(en) in de Vraagspecificatie, zijn alle kosten om vervolgens toch aan de desbetreffende eisen te voldoen voor rekening van de Opdrachtnemer.

7.3 Opschorten betaling

De Opdrachtgever is gerechtigd elke betaling op te schorten in geval van een door de Opdrachtgever geconstateerde T(t)ekortkoming.

Het opschorten van de betaling geschiedt indien naar het oordeel van de Opdrachtgever een T(t)ekortkoming in de nakoming van de overeengekomen verplichtingen van de Opdrachtnemer is geconstateerd en welke nog niet is hersteld of op ander wijze afdoende is opgelost.

Betaling van een opgeschort bedrag zal alsnog plaatsvinden nadat de T(t)ekortkoming is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost.

De Opdrachtnemer heeft in geval van opschorting van betaling van het gehele of gedeeltelijke bedrag geen recht op vergoeding van rente en indexering.

Opschorting van betaling ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de op te leveren Prestatie binnen de overeengekomen termijn en conform de gestelde eisen op te leveren.



8. Garantie

De Opdrachtnemer dient de garantietermijnen en de garantieverplichtingen voortvloeiende uit door derden verstrekte garanties na te leven en te bewaken. Indien de toestand van een bepaald beheerobject het inroepen van de garantie vereist, dient de Opdrachtnemer tijdig passende onderhoudsmaatregelen te nemen dan wel dient hij de Opdrachtgever te adviseren over te ondernemen maatregelen.