

Vraagspecificatie Proces-Eisen CIV Ten behoeve van ARVODI

Van toepassing op de
Raamovereenkomst GIS-
dienstverlening

Datum: 09-12-2021

Zaaknummer: 31169806

van de RWS-CIV

Datum	9-12-2021
Versie	1.0
Status	

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 Meerwerk en Minderwerk en Verzoek tot Wijziging (VTW)	6
Projectmatig werken	7
Projectbeheersing	7
Veiligheid	8
WAS/WAV	9
Kwaliteitsmanagement	11
Kwaliteitsmanagement	11
Beoordelen	14
Accepteren	14
Overleggen.....	15
Toetsen	16
Risicomanagement.....	17
Verifiëren	18
Handelingen na oplevering van Diensten	21
Evaluatie.....	21
Opslag en archivering (Op)leveringen	21
Bijlage.....	22
Bijlage 1: Formulier VTW	22

Inleiding

Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van de proceseisen die van toepassing zijn op de uitvoering van bovengenoemde Raamovereenkomst en daarmee op alle Nadere Overeenkomsten die onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst worden afgesloten.

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 Raamovereenkomst en Nadere 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 Raamovereenkomst en Nadere 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 Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst(en). Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst(en).

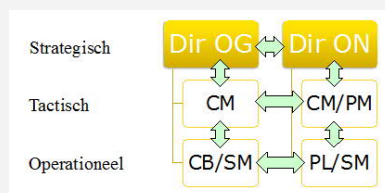
Escalatie Procedure

Binnen deze Raamovereenkomst zijn 2 (twee) escalatielijnen van toepassing, te weten:

- Binnen de Raamovereenkomst (tactisch en strategisch) en
- Binnen de Nadere Overeenkomst (operationeel en tactisch).

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 dienen 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.

Toelichting : De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in artikel artikel 21 ARVODI-2018) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in artikel 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 om:

- 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 aan te tonen dat de geleverde Dienst(en) voldoet (n) aan de gestelde eisen;
- Te allen tijde aan te tonen dat zijn apparatuur voldoet aan de eisen waarvoor zij wordt gebruikt;
- Alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands plaats te laten vinden, tenzij dit anders in de Nadere Overeenkomst wordt vastgelegd;
- Wijzigingen in zijn organisatie tijdig en volledig schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtgever en mondeling in het daartoe bestemde overleg.

Documentatie

Eis (6) : *Voertaal documentatie*

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

Eis (7) : *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 (8) : *Formaat van de documentatie*

1. Alle documentatie dient zonder verlies van informatie of opmaak leesbaar te zijn met de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde versies van MS-office (Word, PowerPoint, Excel etc.)
2. 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.

3. Bestandsnamen zullen een unieke identificatie bevatten, gebaseerd op het identificatiesysteem van de Opdrachtgever.

Planning in documenten

Eis (9) : *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 sub-fasen en raakvlakken duidelijk herkenbaar moeten zijn;
- (een groep van) activiteiten duidelijk herkenbaar moet(en) zijn en altijd gekoppeld aan door Opdrachtgever controleerbare (deel)(Op)levering(en);
- (deel)(Op)levering(en) individueel herkenbaar moeten zijn;
- Beoordeling- en Acceptatiemomenten in de planning herkenbaar moeten zijn opgenomen en gekoppeld kunnen worden aan mijlpalen.

Proces Meerwerk en Minderwerk en Verzoek tot Wijziging (VTW)

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 (10) : *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 Opdrachtgever;
2. Binnen 5 werkdagen na de onder 1. genoemde melding doet Opdrachtgever aan Opdrachtnemer het verzoek tot het indienen van een offerte middels het formulier Voorstel tot Wijziging (VTW) (zie bijlage 1);
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 geen Meer-/Minderwerk e/o VTW plaatsvindt;
 - b. als Meer-/Minderwerk e/o VTW 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, 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 (11) : *(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, en indien dit niet mogelijk is van een passende onderbouwde bandbreedte van maximaal 5 %;
4. Deze voorzien moet zijn van een transparante gespecificeerde kostencalculatie;
5. Een risico-analyse (zie ook Eis 10 onderdeel 3) is opgenomen en de verwerking hiervan is opgenomen in de risicobeheersing, zoals verwoord bij risicomanagement;
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 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.

Projectmatig werken

Projectbeheersing

Eis (12) : *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.
2. De Nadere Overeenkomst kan afwijkende eisen voorschrijven.

Eis (13) : *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.

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.

Bij GIS dienstverlening ligt de nadruk op cybersecurity, omdat er gewerkt wordt op RWS systemen en met RWS data. De volgende eisen zijn van kracht:

Eis (14) : *Persoonsgegevens*

Voor de beveiliging van persoonsgegevens dient conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ook in relatie tot een Privacy Impact Analyse (PIA) nog additionele maatregelen te worden gedefinieerd. Dit is een wettelijke verplichting en de Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.

Eis (15) : *Toegang tot informatie verwerkende faciliteiten*

Indien Opdrachtgever of derde partij verantwoordelijk is voor het verschaffen van de fysieke of logische toegang tot informatie verwerkende faciliteiten, dan dient Opdrachtnemer zich te houden aan de door Opdrachtgever of derde partij gehanteerde toegangsprocedure.

1. Opdrachtnemer dient van het Personeel te eisen dat het zich houdt aan het Beleid voor wachtwoordgebruik van Opdrachtgever ("{10} Richtlijnen Informatiebeveiliging bij RWS IV-contracteisen" - Security documenten RWS) bij het gebruiken van authenticatiegegevens gerelateerd aan de Diensten.

Eis (16) : *Back-up informatie*

Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor het minimaal dagelijks maken van back-ups van alle informatie en programmatuur in gebruik voor de Diensten.

Eis (17) : *Eigendom informatie*

Gegevens of programmatuur van Opdrachtgever, of door deze gegenereerde metadata, welke zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, is en blijft ten alle tijden eigendom van Opdrachtgever. Indien gegevens door

Opdrachtgever aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, mag Personeel dit alleen gebruiken voor het doel waarvoor dit is gebeurd.

1. Opdrachtnemer dient aantoonbaar operationeel geborgde processen te hebben voor het vernietigen van gegevens of programmatuur van Opdrachtgever op apparatuur en alle back-up media van Opdrachtnemer, na contractbeëindiging tussen beide partijen.
2. Wanneer gegevens van Opdrachtgever zich bevinden op informatiesystemen van Opdrachtnemer, dient bij contractbeëindiging tussen deze beide partijen, de Opdrachtnemer assistentie te leveren bij de overdracht van deze informatie naar de nieuwe leverancier of terug naar Opdrachtgever.

Eis (18) : *Cybersecurity*

De opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden zodanig te verrichten, dat gevaar of schade veroorzaakt door verstoring, uitval of misbruik van ICT wordt voorkomen (Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop).

WAS / WAV

Eis (19) : *Wet Aanpak Schijnconstructies*

1. In aanvulling op de ARVODI-2018 zijn in het kader van de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de navolgende arbeidsvoorwaardelijke bepalingen van toepassing:
 - a. Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst andere partijen wil betrekken, informeert Opdrachtnemer vooraf bij vakorganisaties en bij bevoegde instanties of deze beschikken over informatie aangaande geconstateerde onderbetaling door deze te betrekken partijen. Opdrachtnemer legt zijn bevindingen hiervan op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast. Opdrachtnemer licht Opdrachtgever in over al zijn bevindingen inzake de WAS in de periodieke voortgangsrapportage over de onderhavige Overeenkomst.
 - b. Indien Opdrachtgever een ingevolge artikel 616b Boek 7 Burgerlijke Wetboek toegewezen loonvordering heeft voldaan en op Opdrachtnemer verhaalt, is Opdrachtnemer gehouden deze op eerste aanzegging te voldoen, bij gebreke waaraan Opdrachtgever gerechtigd is om deze op de eerstvolgende termijn in te houden dan wel op andere wijze te verhalen.
 - c. Opdrachtnemer beheert een centrale vastlegging van arbeidsvoorwaardelijke afspraken, indien een situatie als bedoeld in art. 27.5 ARVODI-2018 aan de orde is. Opdrachtnemer bedingt daartoe dat al deze partijen de vast te leggen arbeidsvoorwaardelijke afspraken voegen bij de door Opdrachtnemer vastgelegde arbeidsvoorwaardelijke afspraken.

Eis (20) : *Wet Aanpak Schijnconstructies*

1. In aanvulling op de ARVODI-2018 zijn in het kader van de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) de navolgende bepalingen van toepassing:
 - a. Opdrachtnemer zorgt er voor dat zijn zelfstandige hulppersonen op de bepalingen van de Wav gewezen worden en dat zij deze bepalingen naleven. De aan de naleving verbonden gevolgen en kosten zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
 - b. Opdrachtnemer houdt mede namens Opdrachtgever een administratie bij van alle op het werkterrein aanwezige vreemdelingen. Deze administratie voldoet aan art. 14 van de Wav. Deze administratie bevat afschriften van de actuele identiteitsbewijzen en zo nodig actuele tewerkstellingsvergunningen van alle op het werkterrein aanwezige vreemdelingen. De Documenten dienen mede namens Opdrachtgever door Opdrachtnemer te worden bewaard. De identiteit van de vreemdelingen dient mede namens Opdrachtgever door Opdrachtnemer aantoonbaar te worden gecontroleerd. Ten behoeve van de administratie kan door Opdrachtnemer gebruik worden gemaakt van elektronische middelen.
 - c. Opdrachtnemer verleent Opdrachtgever, dan wel door Opdrachtgever aan te wijzen personen, op eerste verzoek toegang tot de bij de Opdrachtnemer aanwezige administratie inzake de Wav.
 - d. Opdrachtnemer licht Opdrachtgever in over 'de tewerkstelling van vreemdelingen' in de periodieke voortgangsrapportage over de onderhavige Overeenkomst.
 - e. Bij welke overtreding dan ook van de Wav, geconstateerd door de Inspectie ISZW of enig ander orgaan, komen boetes, die daaruit voor de Opdrachtgever voortvloeien, voor rekening van de Opdrachtnemer en vrijwaart de Opdrachtnemer de Opdrachtgever ter zake. De Opdrachtgever zal deze boetes aan de Opdrachtnemer doorbelasten en de Opdrachtnemer zal deze op eerste verzoek aan de Opdrachtgever vergoeden dan wel zal de Opdrachtgever deze boetes verrekenen met de eerstvolgende (termijn)betaling(en) door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer te doen, zonder dat deswege een ingebrekestelling nodig is.

Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement

De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eisen van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomst(en) ligt bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer beheerst zijn Dienst en kan het voldoen aan de eisen van (deel)producten aantonen met de registraties die zijn opgenomen in zijn verificatie- en keuringsplan(nen) 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 (21) : *Proces Kwaliteitsmanagement*

1. De Opdrachtnemer is middels kwaliteitsbeheersing verantwoordelijk voor de te leveren Dienst.
2. De Opdrachtnemer stelt op basis van zijn Kwaliteitsmanagementsysteem(KMS) voor de Raamovereenkomst een Generiek Kwaliteitsplan (GKP) op, waarin alle van belang zijnde processen die van toepassing zijn voor een goede uitvoering en beheersing van de Nadere Overeenkomsten onder de Raamovereenkomst worden beschreven.
Voor de Nadere Overeenkomsten (NOK) stelt Opdrachtnemer een contract-specifiek Projectkwaliteitsplan (PKP) op, op basis waarvan de overeengekomen werkzaamheden conform de processen uit het Generiek Kwaliteitsplan, worden uitgevoerd.
 - a. De Opdrachtnemer verstrekt het Generiek Kwaliteitsplan ter Beoordeling aan Opdrachtgever binnen 15 werkdagen na ondertekening van de Overeenkomst, maar in ieder geval voor aanvang van de werkzaamheden. De relevante bijlagen waarnaar in het GKP wordt verwezen, worden eveneens aan de Opdrachtgever verstrekt.
 - b. De Opdrachtnemer van een Nadere Overeenkomst verstrekt het Projectkwaliteitsplan ter Beoordeling aan Opdrachtgever binnen 10 werkdagen nadat de opdracht per mail door de contactpersoon NOK aan de Opdrachtnemer bekend is gemaakt, maar in ieder geval voor aanvang van de werkzaamheden. De relevante bijlagen waarnaar in het Projectkwaliteitsplan wordt verwezen, worden op verzoek aan de Opdrachtgever verstrekt.
 - c. In een Nadere Overeenkomst kan worden afgeweken van het gestelde in lid 2.
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 geregistreeerde afwijkingen alsmede de door te voeren verbeteringen en de voortgang daarvan.
6. De Nadere Overeenkomst kan afwijkende eisen voorschrijven.

Eis (22) : *Generiek Kwaliteitsplan (GKP) en Project Kwaliteitsplan (PKP)*

1. In het Generiek Kwaliteitsplan dienen processen uit het KMS van Opdrachtnemer en proceseisen uit deze bijlage helder en transparant te worden beschreven alsmede een
 - a. beschrijving van het doel en 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,
 - beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de implementatie en de evaluatie van de doeltreffendheid van het Kwaliteitsmanagementsysteem en
 - een beschrijving van de rollen, taken en verantwoordelijkheden
 - b. De navolgende processen uit het KMS van Opdrachtnemer, , alsmede de onderlinge relaties van deze processen dienen helder en transparant beschreven te worden;
 - Directieverantwoordelijkheid
 - Leiderschap en eventuele Ondersteuning
 - Middelenbeheer
 - Omgang met offertes en opdrachten
 - o Offerte procedure (zie eis 11)
 - o Uitvoering (Hfd 8; ISO 9001:2015)
 - o Beheersing van extern geleverde processen, producten en diensten (Hfd 8.4 ISO 9001:2015)
 - Procesbeheersing
 - o Bewaken scope NOK (procedure wijzigingen) / Beheersing van wijzigingen (Hfd 8.5.6 ISO 9001:2015)
 - o Verbetering (Hfd 10 ISO 9001:2015)
 - o Verificatieplan, -nota en –rapport
 - o Auditplan, registratie en afwijkingenregister
 - Procedure Risicomanagement
 - o Processen in relatie tot de eisen 35 en 36 van dit document
 - o Risicoregister (zie eis 35)
 - Invulling van de interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer door middel van audits en afwijkingenregister
 - Continue verbetering (Hfd10.3 ISO 9001;2015)
 - Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken

2. In het PKP dienen minimaal de volgende onderwerpen, conform de processen van het GKP, specifiek voor de Diensten, volledig te zijn uitgewerkt:
 - a. Beschrijving van de relatie met het Generieke Kwaliteitsmanagementsysteem (GKP)
 - 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 (23) : *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 (24) : *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 (25) : *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 (26) : *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. In een Nadere Overeenkomst kunnen afwijkende eisen zijn opgenomen.

Accepteren

Eis (27) : *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 Dienst. Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Dienst zal de Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. De Opdrachtgever zal (het onderdeel van) de Dienst dan als niet geleverd beschouwen.
3. In een Nadere Overeenkomst kunnen afwijkende eisen zijn opgenomen.

Overleggen

Eis (28) : *Proces Overleggen ROK en NOK*

1. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer organiseren dat er binnen 10 Werkdagen na ingang van zowel de Raamovereenkomst als een Nadere 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 Raamovereenkomst (VGO ROK) op tactisch niveau vinden in beginsel 1x per half jaar plaats;
 - b. Voortgangsoverleggen NOK (VGO NOK) op operationeel niveau en/of tactisch niveau vinden in beginsel 1x per 4 weken plaats. Indien nodig kan de frequentie worden aangepast.
3. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dienen regelmatig Risico-overleg te voeren teneinde risico's af te stemmen (cyclische risicobeheersing).
4. In een Nadere Overeenkomst kunnen afwijkende eisen zijn opgenomen.

Eis (29) : *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.
2. Bij de PSU van de Raamovereenkomst is een gemandateerd persoon van Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanwezig.
3. Bij een PSU van een Nadere Overeenkomst zijn de Contractgemachtigden Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanwezig

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 risico'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) overleg*

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

Eis (32) : *Deelnemers overleg*

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.
4. In een Nadere Overeenkomst kunnen afwijkende eisen zijn opgenomen.

Eis (33) : *Taken overleg*

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.
- In een Nadere Overeenkomst kunnen afwijkende eisen zijn opgenomen.

Toetsen

Eis (34) : *Proces Toetsen*

1. De Opdrachtgever is bevoegd te Toetsen of de kwaliteitsborging van de Dienst plaatsvindt overeenkomstig het KMS en het GKP en PKP van de Opdrachtnemer. 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.
 5. De Opdrachtgever dient negatieve Bevindingen binnen 5 Werkdagen schriftelijk ter beschikking te stellen aan de Opdrachtnemer.
 6. 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 Dienst.
 - a. De Opdrachtnemer dient voor iedere discipline de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Dienst.
 - b. De Opdrachtnemer dient de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie.
 - c. De Opdrachtnemer dient elk geïnterpreteerd en geanalyseerd risico te kwantificeren en voor elk geïnterpreteerd 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 Dienst voldoet aan de daaraan gestelde eisen in de Proces-Eisen en Eisen zoals gespecificeerd in de Nadere Overeenkomst.
2. De Opdrachtnemer dient (eventueel per onderdeel van de Dienst) 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 Dienst 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.
 - a. 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 Dienst en de eisen en anderzijds de Verificaties.
 - a. De Verificatienota dient de volgende informatie te bevatten:
 - Overzicht van alle eisen (nummer en beschrijving van de eis) ten aanzien van de Dienst 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 VSP.
 - 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.
 - i. Het adres en bestelnummer worden schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

Eis (42) : *Transitie en Re-transitie*

Na de aanvang van de Raamovereenkomst wordt de Transitieperiode gestart, en voor beëindiging van de Raamovereenkomst start de Re-transitie periode. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken:

- Transitieperiode start direct na startdatum Raamovereenkomst en loopt tot 2 maanden na startdatum Raamovereenkomst;
- Re-Transitieperiode is minimaal 3 maanden tot maximaal 6 maanden na einde Raamovereenkomst;
- Transitie wordt in de Vraagspecificatie Eisen uitgewerkt;
- Re-Transitie wordt uiterlijk 3 maanden van te voren afgestemd met de Opdrachtnemer(s).
- De Re-Transitie wordt formeel in een Nadere Overeenkomst vastgelegd waarin de Eisen, Periode en kosten nader worden uitgewerkt.

Handelingen na oplevering van Diensten

Evaluatie

Eis (43) : *Projectevaluatie*

Partijen houden na afloop/beëindiging van de Raamovereenkomst en alle Nadere Overeenkomsten een gezamenlijke evaluatie, tenzij beide partijen aangeven dit niet noodzakelijk te vinden.

- De evaluatie wordt na beëindigen/afsluiten van het contract gehouden tijdens het voortgangsoverleg NOK;
- De evaluatie richt zich op tijd, geld, proces en tevredenheid (OG en ON);
- 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 (44) : *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 het contract is beëindigd beschikbaar te maken/houden voor de Opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en) 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.
3. In een Nadere Overeenkomst kan van de onder 1. en 2. genoemde termijn(en) worden afgeweken.

Bijlage

Bijlage 1: Formulier VTW

In te vullen door initiator		
Initiatie		
☐ Opdrachtnemer		
☐ Opdrachtgever		
Identificatie		
Opdrachtgever Rijkswaterstaat – Centrale Informatievoorziening (CIV)		
Opdrachtnemer :		
ROK-zaaknummer:	Ref.nr.: <...>	Datum / versie:
NOK-zaaknummer:		
Aanleiding van de Wijziging		
Korte beschrijving van het verzoek tot Wijziging.		
Wijziging betreft		
Document:	Tekst Wijziging:	
☐ Nadere Overeenkomst	(a)	
☐ Proces Eisen	<...>	
☐	<...>	
☐	<...>	
☐	<...>	

In te vullen door opdrachtnemer		
Consequenties en risico's voor Tijd, Geld, Kwaliteit en Allocatie (indien van toepassing)		
☐ Tijd	<...> Werkpakket(ten) nr. <...> Zie planning: bijlage <...> datum / versie <datum> / <versie>	
☐ Geld	<...> ☐ Meerkosten m.b.t. Betaalpost(ten) nr. <...> à € <bedrag>, exclusief BTW ☐ Minderkosten m.b.t. Betaalpost(en) nr. <...> à € <bedrag>, exclusief BTW	
☐ Kwaliteit	☐ welke risico's zijn er als er geen (contract)wijziging plaats vindt ☐ welke risico's zijn er als de (contract)wijziging wordt doorgevoerd Minimaal 2 scenario's met onderbouwing: ☐ Scenario 1 ☐ Scenario 2	
☐ Allocatie	Indien van toepassing	
Ondertekening		
Naam Opdrachtnemer:	Handtekening:	Plaats / Datum:
Naam Opdrachtgever:	Handtekening:	Plaats / Datum:
NB. De Wijziging komt tot stand na wederzijdse ondertekening		