



Vraagspecificatie Proces-Eisen CIV Ten behoeve van ARBIT

Van toepassing op de
Overeenkomst

Naam contract

Aanschaf maritieme ENC- software

datum

zaaknummer 31187401

van de RWS-CIV

Datum	13 -04-2023
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud



Inleiding	3
Doel van dit document.....	3
Leeswijzer	3
Algemene eisen	4
Algemeen.....	4
Contractgemachtigde(n)	4
Escalatie Procedure	4
Organisatie van Opdrachtnemer.....	5
Documentatie	5
Planning in documenten.....	6
Proces Meerwerk en Minderwerk en Verzoek tot Wijziging (VTW)	6
Projectmatig werken.....	7
Projectbeheersing	7
Veiligheid	8
Kwaliteitsmanagement	9
Kwaliteitsmanagement.....	9
Accepteren	9
Overleggen	10
Risicomanagement	12
Testen	13
Verifiëren	13

Inleiding

Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van de processen, waar Opdrachtnemer, al dan niet op basis van zijn gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem voor verantwoordelijk is en waarmee Opdrachtnemer aantoonbaar de scope (tijd en kwaliteit) van deze overeenkomst doelmatig en efficiënt borgt.

Leeswijzer

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

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

Algemene eisen

Algemeen

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

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

Contractgemachtigde(n)

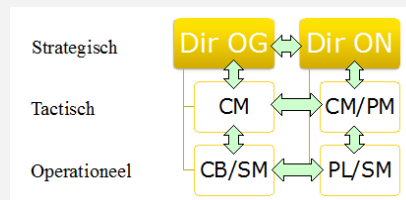
Eis (2) : *Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer*

De contractgemachtigde(n) van de Opdrachtnemer heeft (hebben) in het overleg voldoende mandaat voor alle te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst. Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de Overeenkomst(en).

Escalatie Procedure

Eis (3) : *Escalatieproces*

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



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

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

Toelichting : De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in artikel **26** ARBIT 2022 dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in artikel **30** ARBIT 2022

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.
- Te zorgen voor goede afstemming met gebruikers werkzaam bij Opdrachtgever bij het implementeren van door Opdrachtgever verlangde functionaliteiten.

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.

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 **14** ARBIT 2022. Aanvullend op artikel **14** ARBIT 2022 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 melding van Meer-/Minderwerk aan de Contractgemachtigde Opdrachtgever;
2. Binnen 10 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 5 Werkdagen.
5. De Opdrachtgever beoordeelt de offerte binnen 10 Werkdagen na de onder 4. bedoelde bevestiging (tenzij voorafgaand aan indiening van de offerte anderszins is afgestemd met Opdrachtnemer) en zal, eventueel na overleg met de Opdrachtnemer, al dan niet instemmen;
6. Voor de aanvaarding van de opdracht van Meer-/Minderwerk dienen, indien van toepassing, Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te hebben over de kwaliteit, nieuwe planning, nieuwe risico's en het bedrag;
7. Indien Opdrachtgever de offerte schriftelijk aanvaardt middels een wijziging op de nadere overeenkomst, dient Opdrachtnemer de werkzaamheden binnen 10 Werkdagen na aanvaarding aan te vangen, tenzij in het onder 2. gedane verzoek een afwijkende aanvangsdatum van de werkzaamheden is aangegeven.

Eis (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 2 maanden:
 - De planning wordt bijgewerkt;
 - In de planning de actuele standlijn wordt aangegeven;
 - De bijgewerkte planning als onderdeel van de voortgangsrapportage zal worden verstrekt.

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 eerstvolgende 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.

Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement

De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eisen van de Overeenkomst ligt bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer beheerst zijn Prestatie/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 (14) : *Proces Kwaliteitsmanagement*

- 1 De Opdrachtnemer is middels kwaliteitsbeheersing verantwoordelijk voor de te leveren Prestatie/Dienst.
- 2 De Opdrachtnemer stelt op basis van zijn Kwaliteitsmanagement-systeem (KMS), voor de DVO een Project Management Plan (PMP) op waarin alle van belang zijnde processen die van toepassing zijn voor een goede uitvoering en beheersing van de Overeenkomst en de DVO worden beschreven.
 - a. De Opdrachtnemer verstrekt het Project Management Plan ter Beoordeling aan Opdrachtgever samen met de inschrijfdocumenten. De relevante bijlagen waarnaar in het PMP wordt verwezen, worden eveneens aan de Opdrachtgever verstrekt.
- 3 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.

Accepteren

Eis (15) : *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 Prestatie/Dienst. Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Prestatie/Dienst zal de Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. De Opdrachtgever zal (het onderdeel van) de Prestatie/Dienst dan als niet geleverd beschouwen.

Overleggen

Eis (16) : *Proces Overleggen*

1. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer organiseren dat er binnen **10** Werkdagen na ingang van het contract 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. contractoverleg vindt in beginsel **1x per 2 maanden** plaats;
 - b. technisch overleg vindt **1x per 4 weken** plaats.

Indien nodig kan de frequentie worden aangepast.

3. Opdrachtnemer borgt bij het ontwikkelen van de benoemde functionaliteiten dat voor Opdrachtgever voldoende mogelijkheid is voor het leveren van input en feedback. Opdrachtgever zal op verzoek van Opdrachtnemer, de benodigde testbestanden aanleveren.
4. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dienen regelmatig Risico-overleg te voeren teneinde risico's af te stemmen (cyclische risicobeheersing).

Eis (17) : *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:

- Kennismaking
- Het doel van de opdracht
- Omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Organisatie;
- overleg structuur;
- Afspraken over ontwikkelmethodiek en gebruikersinbreng
- De Overeenkomst;
- Top 5 Risico-inventarisatie en beheersing;
- Kwaliteitsborging;
- Planning
- Geld.

2. Bij de PSU van de Overeenkomst zijn minimaal 2 gemandateerd personen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanwezig.

Eis (18) : *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 contractrisico's op basis van degene die de beste beheersing kan verzorgen, waarbij het mogelijk is dat risico's een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn.

Eis (19) : *Locatie(s) overleg*

Contractoverleg vindt plaats op locatie Opdrachtgever of digitaal.

De locatie van de te houden Technische overleggen wordt bij de PSU afgestemd met de kanttekening dat deze in Nederland dienen plaats te vinden.

Eis (20) : *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, tenzij het alleen een technisch overleg betreft.
3. Opdrachtgever levert altijd de voorzitter voor het contractoverleg.

Eis (21) : *Taken overleg en Voortgangsrapportage*

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.
- Opdrachtnemer rapporteert schriftelijk over de wijze van uitvoering van de overeenkomst 5 dagen voorafgaande aan het Project voortgangsoverleg. Voortgangsrapportage wordt ingedeeld op basis van plan- do – check –act systematiek

Deze rapportage omvat tenminste:

- Overzicht (op)geleverde producten en functionaliteiten met een link naar artikel 7.1 van het contract;
- Uitgevoerde werkzaamheden en behaalde resultaten met een link naar artikel 7.1 van het contract;
- Bestede uren met een link naar artikel 7.1 van het contract;
- registratie ingediende incidenten + vragen inclusief status;
- doorgevoerde wijzigingen;
- release notes van zowel COTS producten als de maatwerkproducten
- Testverslag/ rapport bij de maatwerkproducten
- Broncode bij de maatwerk producten indien deze niet in het Cots product worden opgenomen.
- overzicht uitgevoerde cybersecurity maatregelen;
- de status van initiatieven op het gebied van maatschappelijk verantwoord inkopen;
- overzicht en status van (voorstellen tot) Wijzigingen van de initiële Overeenkomst;
- voortgang (standlijn) ten opzichte van de planning;
- verbeteracties ten aanzien van geconstateerde tekortkomingen;
- toprisico's inclusief beheersmaatregelen en status van implementatie;

Risicomanagement

Eis (22) : *Proces Risicomanagement*

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

Eis (23) : *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 gevolklassen van het initieel risico en restrisico;
- Beschrijving van de beheersmaatregel(en);
- Status van de beheersmaatregel(en).

Testen

Eis (24) : *Proces Testen*

1. De Opdrachtnemer dient voor levering door middel van testen aan te tonen dat de opgeleverde functionaliteiten voldoen aan de daaraan gestelde eisen.

Verifiëren

Eis (25) : *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.