

Vraagspecificatie diensten (Bijlage A)

Voor de uitvoering van het Project 'Behandeling schadeproces ZN A Wegen, Rijkswaterstaat PPO Zuid-Nederland met zaaknummer 31177903.

Datum: 22-03-2023

Colofon

Model 908 v1.0

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Programma's, Projecten en Onderhoud
Datum	3-02-2023
Status	Definitief
Versienummer	1.0

Inhoud

1	Inleiding 3
1.1	<i>Identificatie 3</i>
1.2	<i>Het project 3</i>
1.2.1	Probleemstelling project 3
1.2.2	Doelstelling project 6
1.3	<i>Opdracht aan opdrachtnemer 6</i>
1.3.1	Doelstelling 6
1.4	<i>Leeswijzer 7</i>
2	Projectmanagement 9
2.1	<i>Plan van Aanpak na gunning opdracht 9</i>
2.2	<i>WBS, werkpakketten en werkpakketbeschrijvingen 9</i>
3	Projectbeheersing 12
3.1	<i>Algemeen 12</i>
3.2	<i>Risico's 12</i>
4	Eisen aan de te leveren producten 14
4.1	<i>Eisen 14</i>
4.1.1	Algemene eisen 14
4.1.2	Topeisen
4.1.3	Specifieke eisen aan deelproducten uit productgroep 1.00 Behartiging CM-belang 19
4.1.4	Specifieke eisen aan deelproducten uit productgroep 2.00 Contractadvies Fout!
	Bladwijzer niet gedefinieerd.
4.1.5	Specifieke eisen aan deelproducten uit productgroep 3.00 Voortgang
	Bijlage 1 Overzicht gevraagde producten 24
	Bijlage 2 Verstrekte en te verstrekken informatie 25

1 Inleiding

1.1 Identificatie

Deze Vraagspecificatie maakt onderdeel uit van de overeenkomst 'Behandeling schadeproces ZN A Wegen, Rijkswaterstaat PPO Zuid-Nederland met zaaknummer 31177903.

De eisen in deze vraagspecificatie zijn ingedeeld naar een aantal producten, herkenbaar in de verschillende hoofdstukken. Per product zijn proces- en producteisen geformuleerd. Naast algemeen geldende eisen en topeisen kunnen er per proces of product onderliggende eisen zijn geformuleerd. Hiermee heeft de Opdrachtgever niet beoogd het volledige proces in te vullen. De Opdrachtnemer zal niet kunnen volstaan met slechts invulling te geven aan de gestelde eisen.

1.2 Het project

1.2.1 *Probleemstelling project*

Het Cluster ZN A Wegen vult binnen PPO voor Zuid Nederland de onderhoudsbehoefte in voor de districten West, Midden en Zuid-Oost. Aan de onderhoudsbehoefte wordt invulling gegeven middels een basisonderhoudscontract (BOC) en een contract voor groot onderhoud (SIWO).

In het BOC is het calamiteiten en schadeproces ondergebracht waarmee de Opdrachtnemer van het BOC de uitvoerende is van calamiteiten en schades. De administratieve behandeling van het schadeproces valt onder verantwoordelijkheid van de IPM rolhouder contracten, hierna genoemd de Contractmanager. Procesmatig valt de behandeling van het Calamiteiten en Schadeproces daarmee onder de contractbeheersing van de BOC contracten.

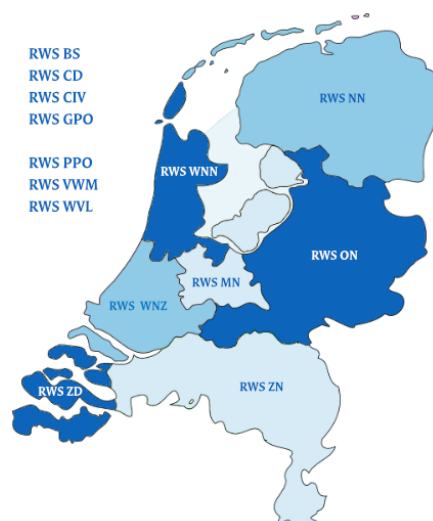
De scope van het project betreft de coördinatie en administratieve afhandeling als "ADM medewerker" van schades aan het netwerk met behulp van het SVS (schadevolgsysteem).

Het schadeproces is voor de scope in de navolgende onderdelen te splitsen;

- Calamiteit (schade gerelateerd)
- Planbare schade (schade gerelateerd)
- Calamiteit (publiek niet schade gerelateerd)

Plangebied

Rijkswaterstaat heeft Nederland geografisch opgedeeld in 7 regio's waarbij iedere regio verder is onderverdeeld in een natte en droge sector. Het plangebied van deze opdracht omvat het netwerk van Auto(snel)wegen (droog) binnen de regio Zuid Nederland (ZN) welke in beheer is van afdeling Programma's, Projecten en Onderhoud (afgekort: PPO) Rijkswaterstaat (zie afbeelding 1). De tunnels en de Dynamische Verkeersmanagementsystemen (DVM-systemen) vallen buiten de scope.



Afbeelding 1: Regio's clusters PPO

Beoogd projectresultaat

De uitbesteding heeft tot doel de continuïteit van de bovengenoemde processen te borgen. De opdrachtnemer speelt daarin een belangrijke rol. Opdrachtnemer adviseert en faciliteert de Contractmanager(s) en voert daarbij de benodigde ondersteunende en administratieve taken uit. Hierdoor verlopen de processen vlot, is de informatie ABC, en wordt de rechtmatigheid en doelmatigheid geborgd. Door de inzet van opdrachtnemer worden processen gemonitord, gestuurd en bewaakt en wordt de daarvoor benodigde informatie opgeleverd.

Specifieke kenmerken

Voor de administratieve afhandeling en vastlegging dient gewerkt te worden met het Schade Volg Systeem (SVS). De rol vanuit deze uitvraag en opdracht is "Behandelaar". In het SVS wordt door alle betrokkenen in de keten de informatie ingevoerd voor het proces vanaf de registratie van de calamiteit tot aan de afhandeling.

Daar waar nodig dient de Opdrachtnemer benodigde informatie ook naast het SVS vast te leggen voor de aantoonbaarheid (rechtmatigheid).

Fase van het project

De uitvoering van de werkzaamheden in het kader van schade en calamiteiten heeft betrekking op de uitvoering (beheersing) van het BOC contract

Planning en belangrijke mijlpalen van het project

De behandeling van Schade en Calamiteiten is een continue proces en heeft doorlooptijden die deels door het SVS systeem worden bewaakt. De behandelaar dient met bekwame spoed zaken af te handelen te monitoren en proactief bij te sturen.

Locatie(s) waar het project uitgevoerd wordt

PPO werkt hybride en heeft één of meerdere RWS kantoren per regio vanwaar gewerkt kan worden. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat op grond van de informatie behoefte met de keten en de projectteams wordt afgestemd hoe invulling wordt gegeven aan het Hybride werken.

Contractvorm(en)

Het contract dan wel de rol als "Administratieve behandelaar schades en garanties" zal op basis van afgebakende producten uitgevraagd worden (productcontract).

Samenwerking met andere partijen

Vanuit de rol als "Administratief behandelaar schades" dient er contact gehouden te worden met de adviseurs van het IPM team (projectteams) maar ook met andere rolhouders van het SVS systeem (keten), met name de schade coördinator is een belangrijke ketenpartner. Hiermee wordt invulling gegeven aan de wederzijdse informatiebehoefte en komt het ten goede aan een spoedige afhandeling van de schades. Verwezen wordt ook naar **Bijlage INF-1** Processtappen schadeproces.

Projectorganisatie

ZN A Wegen wordt strategisch aangestuurd vanuit het IPM team en is operationeel opgebouwd in een kolom service en voorbereiding en drie uitvoerings kolommen. De 3 uitvoeringskolommen (perceel West, Midden en Zuid-Oost) zijn ook ingericht als IPM model en zijn operationeel zelfstandig.

De percelen krijgen ondersteuning vanuit diverse disciplines middels adviseurs voor techniek, omgeving en projectbeheersing.

Voor een specifiek organogram ZN A Wegen wordt verwezen naar **Bijlage INF-07**

Voor de indeling van de wegendistricten wordt verwezen naar **Bijlage INF-10**. De BOC contracten volgen de grenzen van de wegendistricten.

1.2.2 Doelstelling project

1. De juiste sturingsinformatie leveren zodat OG een eerlijk beeld heeft van hoe het schade- en garantieproces ervoor staat.
2. De door OG gewenste kwaliteit, efficiëntie, effectiviteit, professionaliteit en samenwerking op het schade- en garantieproces te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

1.3 Opdracht aan opdrachtnemer

1.3.1 Doelstelling

De doelstelling van de opdracht omvat het realiseren en borgen van een (A)ctuele, (B)etrouwbare en (C)omplete administratieve afhandeling en coördinatie van alle inkomende schademeldingen en publieke taken per regio.

De coördinatie en administratieve afhandeling dient bij te dragen aan:

- De ontzorging van het IPM-team en de Schadecoördinator;
- Een rechtmatige betaling aan de prestatie-opdrachtnemers;

- De beschikbaarheid van een (A)ctueel, (B)etrouwbaar en (C)ompleet informatiesysteem;
- Een effectieve sturing, beheersing en voortgangsbewaking.

De opdracht in het kort

De opdracht betreft de coördinatie en administratieve afhandeling van schades en calamiteiten voor het prestatiecontract(en) contracten.

Hierbij dient tevens door Opdrachtnemer een ondersteunende en sturende rol geleverd te worden voor andere rolhouders binnen het proces en de keten om aan de taakstelling en spoedige afronding van de producten invulling te geven.

Hierbij wordt voor het schadeproces een onderscheid gemaakt in de 3 navolgende hoofd producten;

- Calamiteit (schade gerelateerd)
- Planbaar herstel (schade gerelateerd)
- Calamiteit (publiek niet schade gerelateerd)

Definitie calamiteit (schade gerelateerd)

Betreft een schade aan RWS-areaal door een (on)bekende veroorzaker. In geval van hoge urgentie (categorie: **calamiteit/spoed**) dient de schade snel te worden hersteld, bijv. verwijderen gevaarlijke losse objecten, gevaarlijke gaten in asfalt.

Definitie planbaar herstel (schade gerelateerd)

Bij mindere urgentie (categorie: **planbaar**), zal het herstelwerk na de calamiteit worden ingepland om op een later moment te worden uitgevoerd (bijv. herstel van geleiderail of kleine asfaltschade na ongeval). Er is dus een combinatie van beiden mogelijk (categorie: **calamiteit/spoed gevolgd door planbaar herstel**).

De kosten ten gevolge van de calamiteit wordt door de Corporate Dienst (CD) van Rijkswaterstaat verhaald op de veroorzaker of vergoed vanuit het Waarborgfonds.

Definitie calamiteit (niet schade gerelateerd)

Alle niet verhaalbare inzet / serviceverlening (in feite dus alles wat niet een schade betreft ook wel publieke taken genoemd) en betrekking heeft op de veiligheid waarbij er sprake is van een gevaarlijke situatie in het areaal, zonder dat de herstel- en/of opruimkosten op een veroorzaker kunnen worden verhaald. Dit betreft in de meeste gevallen inzet met een hoge urgentie (categorie: **calamiteit/spoed**), bijv. het veiligstellen van een vrachtauto met pech, het opruimen van een oliespoor, gaten in asfalt.

De kosten voor inzet voor publieke taken door de Opdrachtnemer van het prestatiecontract kunnen niet worden verhaald door de Corporate Dienst (CD) van Rijkswaterstaat en komen ten laste van een publieke kostenpost Rijkswaterstaat.

1.4 Leeswijzer

De hoofdstukindeling van deze Vraagspecificatie is als volgt opgebouwd:

- Hoofdstuk 2 (Projectmanagement);
- Hoofdstuk 3 (Projectbeheersing)

De hoofdstukken beschrijven de producten aan de hand van de volgende structuur:

- Doelstelling;
- Output;
- Beschrijving van de kwaliteitseisen aan het product;
- (Indien van toepassing) Beschrijving van de kwaliteitseisen aan het proces.

In hoofdstuk 4 worden de eisen aangegeven ten aanzien van de te leveren producten in het kader van de overeenkomst.

2 Projectmanagement

2.1 Plan van Aanpak na gunning opdracht

Doelstelling

De Opdrachtnemer dient de opdracht op integrale, beheerste, expliciete en transparante wijze te managen, zodanig dat het werk wordt gerealiseerd conform de gestelde eisen in de overeenkomst.

Voor de uitvoering van de opdracht worden project-specifieke eisen gesteld waarvoor de Opdrachtnemer na gunning een Plan van Aanpak moet indienen. Dit Plan van Aanpak dient te voldoen aan onderstaande omschrijving.

Output

Plan van Aanpak.

Kwaliteitseisen product

- a. Het Plan van Aanpak dient een integrale beschrijving te geven van de toepassing van het kwaliteitsmanagement bij uitvoering van de opdracht.
- b. In het Plan van Aanpak dient minimaal aan de hand van de volgende onderwerpen beschreven te worden hoe de opdracht wordt gemanaged:
 - Beschrijving van de strategie / de aanpak van de Opdracht;
 - Beschrijving van de Overeenkomst samengestelde projectorganisatie, waarin de leidinggevend en sleutelfuncties zijn opgenomen inclusief de aan hen toebedeelde taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
 - Beschrijving van de communicatie en informatievoorziening ten behoeve van de opdracht (intern en extern);
 - Beschrijving van de wijze waarop met afwijkingen en/of wijzigingen wordt omgegaan;
 - De wijze waarop de Opdrachtnemer de vervaardiging van de producten aantoonbaar maakt, teneinde een rechtmatige betaling door de Opdrachtgever plaats zal plaatsvinden;
 - De implementatie van de invulling door de Opdrachtnemer ten aanzien van de bij inschrijving gestelde EMVI-BPKV-criteria (bijlage D behorende bij de Uitnodiging tot Inschrijving);
 - Beheersmaatregelen voor de risico's zoals gesteld onder paragraaf 3.2.

Uiterlijk 15 werkdagen na ondertekening van de overeenkomst dient Opdrachtnemer het plan van aanpak in bij Opdrachtgever.

2.2 WBS, werkpakketten en werkpakketbeschrijvingen

Doelstelling

De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden te structureren in een Work Breakdown Structure (WBS) en op te delen in werkpakketten met bijbehorende werkpakketbeschrijvingen om te bewerkstelligen dat de opdracht doelmatig en inzichtelijk wordt beheerst op scope, tijd, geld en risico's.

Output

WBS, werkpakketten en werkpakketbeschrijvingen.

Kwaliteitseisen product

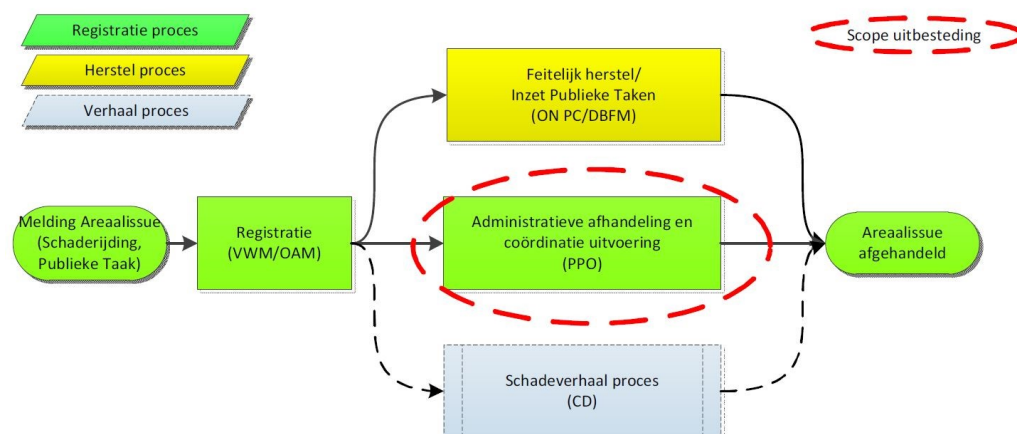
- Elk werkpakket dient een uniek nummer (WBS-code) en unieke omschrijving te hebben;
- De output van een werkpakket dient een fysiek (rapport) en waarneembaar resultaat op te leveren;
- De WBS maakt de raakvlakken tussen werkzaamheden Opdrachtgever, keten en Opdrachtnemer inzichtelijk.

Werkzaamheden Opdrachtgever

Welke scope binnen en welke scope buiten de opdracht valt heeft de Opdrachtgever een overzicht als **bijlage INF-01** toegevoegd waarin duidelijk de scheiding is gelegd voor alle rolhouders in het proces per product.

Werkzaamheden Opdrachtnemer

Het schadeproces omvat alle activiteiten vanaf de melding van de schade of publieke taak tot en met de volledige afhandeling daarvan en kan worden onderscheiden in de in figuur 2 aangegeven deelprocessen (registratie-/afhandelingsproces, herstelproces, verhaalproces). In **bijlage INF-02, 03 en 04** bij deze vraagspecificatie is een meer gedetailleerdere samenhang weergegeven tussen deze deelprocessen.



Figuur 2. Deelprocessen schadeproces.

Het van toepassing zijn van een schade/calamiteit wordt bepaald door de

Weginspecteur (WIS) ter plaatse en vastgelegd in het SVS systeem, vanuit het SVS volgt een melding naar de opdrachtnemer van het betreffende prestatiecontract (incl. de mate van urgentie). De informatie met betrekking tot schades wordt door de Schadecoördinator (SC) van Rijkswaterstaat opgenomen in het SVS. In geval van een calamiteit/publieke taak wordt deze door de WIS geregistreerd en als calamiteit vastgelegd in het SVS. De prestatie-opdrachtnemer dient vervolgens zorgt te dragen voor het herstel van de calamiteit/schade of uitvoering van de calamiteit/publieke taak.

In **bijlage INF-4** is het Schadeherstel proces Vast Onderhoud (droog) verhaalbare en niet verhaalbare schades procesmatig inzichtelijk gemaakt.

In **bijlage INF-01** is bovenstaande proces voor het Cluster ZN A Wegen specifieker gemaakt met betrekking tot wie wat waar in het proces een uitvoerende taak heeft zo ook voor de rol van de “Administratief Behandelaar (ZN A Wegen)” binnen deze opdracht.

3 Projectbeheersing

3.1 Algemeen

Doelstelling

Projectbeheersing heeft als doel

- De juiste sturingsinformatie te leveren zodat Opdrachtgever een eerlijk beeld heeft van hoe het project (lees: de deelprocessen) ervoor staat.
- De door Opdrachtgever gewenste kwaliteit, efficiëntie, effectiviteit, professionaliteit en samenwerking op de deelprocessen te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

Output

- a. Project Start Up (PSU):
De PSU wordt direct na gunning door de Opdrachtnemer georganiseerd. De PSU vindt plaats in overleg met Opdrachtgever binnen 8 weken na opdracht. De PSU is bedoeld om kennis te maken en de verwachtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te bespreken. Opdrachtnemer kan zijn visie en aanpak kenbaar maken en de vastgestelde uitgangspunten nader toelichten;
- b. Voortgangsoverleg.
In het voortgangsoverleg wordt de samenwerking besproken en de voortgangsrapportage.

Kwaliteitseisen product

- a. Verslagen van overleggen worden voor de verspreiding door de Opdrachtnemer ter acceptatie voorgelegd aan de projectleider van de Opdrachtgever;
- b. Opdrachtnemer zorgt dat minstens vijf (5) werkdagen voorafgaand aan het voortgangsoverleg de voortgangsrapportage en een geactualiseerde planning is ingediend bij de projectleider van Opdrachtgever.
- c. De overleggen vinden plaats op het kantoor van Opdrachtgever, of in nader overleg online. Opdrachtnemer verzorgt de verslaglegging.
- d. De werking van de overeenkomst wordt gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst door Partijen gemonitord.
- e. Voor de nadere eisen die gesteld worden aan de voortgangsrapportage wordt verwezen naar product 5.

Planning en mijlpalen

Er is een transitieperiode van 2 werkweken voorzien voor aanvang en voorafgaande aan de beëindiging van het contract zodat de productie en data van de zittende Opdrachtnemer of PPO kan worden overdragen.

3.2 Risicomanagement

1. Opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement te verrichten, zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor Opdrachtnemer en waar mogelijk Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.
2. Opdrachtnemer dient een risicoregister op te stellen en actueel te houden.

3. Opdrachtnemer dient in dit risicoregister tenminste:
- a. de risico's op Overeenkomst niveau te inventariseren en te analyseren;
 - b. risico's op Overeenkomst niveau te koppelen aan risico-eigenaren;
 - c. risico's op Overeenkomst niveau te kwantificeren;
 - d. beheersmaatregelen op Overeenkomst niveau vast te stellen en te treffen;
- de beheersmaatregelen op Overeenkomst niveau na uitvoering te evalueren.

Onderstaande tabel 1 geeft de risico's aan die de Opdrachtgever heeft geïdentificeerd met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.

Nr.	Risico	Oorzaak	Gevolg
1	Samenwerking met projectteams en keten is onvoldoende	Geen eenduidig aanspreekpunt voor Opdrachtgever per projectteam Houding en gedrag van Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn niet van het gewenste niveau Onvoldoende signaleren risico's en knelpunten/verbeteringen Onvoldoende continuïteit en pro activiteit Omgevingsbewustzijn ontbreekt Scope discussies	Sfeer tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt nadelig beïnvloed mensen komen niet tot hun recht vanuit hun kracht, plezier in het werk wordt aangetast Gestelde planning en kwaliteit van de productie wordt niet gehaald Inefficiënte productie en hierdoor onnodige extra kosten Contract en opdracht zijn onvoldoende duidelijk

Tabel 1. Risico-inventarisatie uitvoering administratieve afhandeling schadeproces

4 Eisen aan de te leveren producten

4.1 Eisen

De opdracht bestaat uit, het ten behoeve van de operationele prestatiecontracten, leveren van producten met betrekking tot de administratieve schade afhandeling.

De bijbehorende eisen worden op onderstaande niveaus beschreven:

- **Algemene eisen (ALG-<eisnummer>):**
Deze eisen worden generiek gesteld aan alle deelproducten en de condities waaronder deze tot stand komen. De kosten voortvloeiende uit deze algemene eisen dienen in de eenheidsprijzen van de deelproducten verwerkt te zijn.
- **Specifieke eisen per product (PG-<product>-<nr. deelproduct>):**
Deze eisen worden specifiek gesteld aan de betreffende producten.

4.1.1 Algemene eisen

Algemeen	
DP-ALG-001	Samenwerking Van de Opdrachtnemer wordt een flexibele, pro-actieve en signalerende houding verwacht om de werkzaamheden ten aanzien van het totale schadeproces en waar mogelijk te verbeteren en efficiënter te laten verlopen.
<i>Toelichting:</i>	

Algemeen	
DP-ALG-002	Coördinatie De afhandeling van de producten in het kader van deze opdracht mede afhankelijk is van de doorlooptijd ten aanzien van het schadeherstel of uitvoering van de publieke taak door de prestatie-Opdrachtnemers. Een reguliere doorlooptijd ten aanzien van het herstel van de schade of de uitvoering van de publieke taak door de prestatie-opdrachtnemer is ca. 8 weken. Het signaleren van knelpunten, mede ten aanzien van deze doorlooptijd, is tevens onderdeel van de coördinerende werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Uitdrukkelijk wil de Opdrachtgever stellen dat een langere/afwijkende doorlooptijd als regulier géén recht geeft aan de Opdrachtnemer tot meerwerk.

Toelichting:

Algemeen

DP-ALG-003

Coördinatie

De afhandeling van de producten in het kader van deze opdracht mede afhankelijk is van de kwaliteit van de aangeleverde informatie van de prestatie-Opdrachtnemer. Het signaleren van knelpunten, mede ten aanzien van deze kwaliteit, is tevens onderdeel van de coördinerende werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Uitdrukkelijk wil de Opdrachtgever stellen dat de aangeleverde kwaliteit van de prestatie-opdrachtnemer géén recht geeft aan de Opdrachtnemer tot meerwerk.

Toelichting:

Algemeen

DP-ALG-004

Scope hoeveelheden

De maandelijkse frequentie van het aantal calamiteiten, schadeherstel of publieke taken kan fluctueren, waarbij de Opdrachtgever ten behoeve van de opdracht een inschatting heeft gemaakt van de totale aantallen gedurende de looptijd van de opdracht op basis van nacalculatie. Uitdrukkelijk wil de Opdrachtgever stellen dat fluctuaties in de maandelijkse aantallen géén recht geeft aan de Opdrachtnemer tot meerwerk. Betaald wordt per 2 maandelijkse termijn op aantoonbaar afgerond en geaccepteerd product.

Toelichting:

Algemeen

DP-ALG-005

Overdracht bij aanvang

De opdracht wordt gestart vanuit een bestaand proces ten aanzien van het schadeherstel en publieke taken. De afhandeling van reeds lopende producten dient plaats te vinden binnen de scope van de opdracht.
Hiervoor wordt verwezen naar de DVO (dienstverleningsovereenkomst) art. 7.7. Na gunning zal in de overdracht door de oude Opdrachtnemer schadeproces inzicht gegeven worden in deze over te dragen zaken met de hierbij gerelateerde data.

Toelichting:

Algemeen	
DP-ALG-006	Overdracht einde opdracht De opdracht eindigt aan het einde van de looptijd met nog niet afgeronde producten ten aanzien van het schadeherstel en publieke taken. De afhandeling van de nog lopende producten betreft geen scope van de opdracht. Hiervoor wordt verwezen naar de DVO (dienstverleningsovereenkomst) art. 7.7. Het overzicht van openstaande producten dient in de transitieperiode aan de nieuwe Opdrachtnemer schadeproces overgedragen te worden met alle onderliggende informatie en data.
<i>Toelichting:</i>	

Algemeen	
DP-ALG-007	Overdracht bij aanvang Ten behoeve van de overdracht en de start van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever een toelichting verzorgen met betrekking tot de stand van zaken per perceel.
<i>Toelichting:</i>	

Algemeen	
DP-ALG-008	Projectbeheersing De Opdrachtnemer dient de opdracht op integrale, beheerste, expliciete en transparante wijze te managen, zodanig dat het werk wordt gerealiseerd conform de gestelde eisen en aantoonbaar.
<i>Toelichting:</i>	

Algemeen	
DP-ALG-009	Betalingen De Opdrachtnemer dient na gunning van de Overeenkomst een betalingsvoorstel op te stellen en overeen te komen met de Opdrachtgever met inachtneming van het gestelde in de DVO(dienstverleningsovereenkomst) art. 7.7

<i>Toelichting:</i>	

Algemeen	
DP-ALG-010	Samenwerking De Opdrachtnemer dient per perceel het schadeherstel af te stemmen met de Opdrachtnemer van het betreffende BOC contract.
<i>Toelichting:</i> De werkwijze en de aanlevering voor de afhandeling van schades en calamiteiten kan bij elke prestatie Opdrachtnemer procesmatig onderscheidend zijn. Veelal wordt er met batches gewerkt waarin meerdere schades en calamiteiten gebundeld zijn. Batches met een omvang van 50 tot 150 stuks worden gehanteerd.	

Algemeen	
DP-ALG-011	Schade Volg Systeem (SVS) De Opdrachtnemer dient het Schade Volg Systeem te gebruiken en alle benodigde informatie van zijn rol/taak hierin vast te leggen. Het proces dient plaats te vinden in nauwe samenwerking met de overige rolhouders in het SVS. De Opdrachtgever verzorgt bij start toegang voor het SVS, er kunnen in het SVS meerdere behandelaars vanuit Opdrachtnemer toebedeeld worden bijvoorbeeld per contract waarbij wel ieder zijn eigen werkbak krijgt (niet overdraagbaar). SVS heeft een koppeling met SAP waarmee de contractgegevens van het BOC gesynchroniseerd worden en de bestelling vanuit SVS in SAP worden aangemaakt. Het SVS systeem wordt sinds april 2020 ingezet bij het schadeproces droog en wordt nog steeds doorontwikkeld op kwaliteit, efficiëntie en gebruik.
<i>Toelichting:</i> <i>Een toebedeelde werkbak kan niet door een andere behandelaar afgehandeld worden.</i>	

Algemeen	
DP-ALG-012	De Opdrachtnemer dient voor het verrekenbaar stellen van de producten per termijn (opgenomen als bijlage in de

	voortgangsrapportage) een overzicht (dashboard) in te dienen waarbij minimaal de navolgende informatie in beeld is; • CMT of HST nummer • Oude zaak buiten SVS systeem • Korte omschrijving • Calamiteit als Publieke taak buiten SVS ca (10% van totale hoeveelheid) • Contractnummer per zaak • Termijn nummer per zaak • Welk product is afgerond • Verificatie van de kwaliteit • Vermelding van bestelnummer en positie (CMT en HST) • Schadenummer indien van toepassing
<i>Toelichting:</i> <i>Ten aanzien van de calamiteiten welke als publieke taken verrekend worden zal slechts ca 90 % via het SVS systeem verwerkt kunnen worden. De overige 10 % dienen via de landelijke inkoop van bestelnummer voorzien te worden en aantoonbaar vastgelegd te worden in het dashboard dit geldt ook voor oude zaken van voor de invoering van het SVS.</i>	

Algemeen	
DP-ALG-013	De Opdrachtnemer heeft een coördinerende rol voor het gehele proces zodat bij afwijkingen of ontbrekende informatie proactief gehandeld wordt om het proces (product) af te ronden. Hierbij dient er proactief afstemming gezocht te worden bij de andere rolhouders of het projectteam.
<i>Toelichting:</i>	

Algemeen (systemen)	
DP-ALG-014	Connect ZN A Wegen maakt gebruik van het documentregistratiesysteem Connect. In Connect dienen alle output resultaten van deze opdracht vastgelegd te worden contract gerelateerde documenten. Per document dient in Connect de metadata ingevuld te worden.

	Bij aanvang van de werkzaamheden zullen de medewerkers ingewerkt worden voor het gebruik van Connect en gekend worden in de Cluster specifieke afspraken (waaronder welke essentiële metadata gevuld dient te worden). Voor Connect zijn werkafspraken vastgelegd hiervoor wordt verwezen naar Bijlage INF-11
--	--

Toelichting:

Voor de contractbeheersing is het voor de CM van belang dat alle relevante informatie vastgelegd wordt in Connect, het Cluster monitort actief op het gebruik van Connect en het vullen van de metadata. De toegang tot Connect wordt door de CM verzorgt.

Algemeen

DP-ALG-015	De Opdrachtnemer dient de benodigde informatie en data ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden zelfstandig af te leiden uit de RWS-informatiesystemen.
------------	---

Toelichting:

Algemeen

DP-ALG-016	Over de producten heen wordt van opdrachtnemer verlangd dat er een vast aanspreekpunt (sleutelfunctionaris) beschikbaar is. Daartoe stelt opdrachtnemer een verantwoordelijke aan die overzicht houdt over de voortgang en kwaliteit van de geleverde en te leveren diensten en die de Contract Manager (CM) gevraagd en ongevraagd ondersteunt in de activiteiten rondom Schades en Garanties. Daarnaast wordt van deze functionaris een actieve bijdrage verwacht in het signaleren, adviseren en uitrollen van verbeterlagen in de processen, met als doel verhoogde effectiviteit en efficiëntie, kostenverlaging en verbetering in kwaliteit.
------------	--

Toelichting:

4.1.2 Specifieke eisen aan producten

Productgroep Schadeproces;

Afhandeling calamiteit (schade gerelateerd)

Product 1	Het beheerst en navolgbaar administratief afhandelen van de calamiteit vanuit de rol als ADM medewerker De Opdrachtgever heeft een Schade Volg Systeem ingericht, de ADM medewerker dient de processtappen conform Bijlage INF-01 welke gerelateerd zijn aan zijn rol uit te voeren in het SVS om vervolgens tot afronding van het product te komen. De laatste processtap inzake vastleggen in SAP ten aanzien van de in SAP vastgelegde prestatieverklaring behoort niet binnen de scope van dit product, hiervoor wordt verwezen naar product 4 Voor het processchema wordt verwezen naar Bijlage INF-02 Compact Overzicht Calamiteitzaken SVS De Opdrachtnemer dient een inhoudelijke controle cq beoordeling te doen op de uitvoering van de calamiteiten (rapportages Opdrachtnemer) door het invullen van de checklist als opgenomen in Bijlage INF-09 bij deze vraagspecificatie en met gebruikmaking van de informatie uit het SVS.
<i>Output:</i>	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen heeft doorlopen en aantoonbaar is afgerond.
<i>Toelichting:</i> <i>Afgerond product indien de opdrachtbevestiging met het bestelnummer is verzonden naar de Opdrachtnemer.</i>	

Afhandeling planbaar herstel (schade gerelateerd)	
Product 2	Het beheerst en navolgbaar administratief afhandelen van het planbaar herstel vanuit de rol als ADM medewerker De Opdrachtgever heeft een Schade Volg Systeem ingericht, de ADM medewerker dient de processtappen conform Bijlage INF-01 welke gerelateerd zijn aan zijn rol uit te voeren in het SVS om vervolgens tot afronding van het product te komen. De laatste processtap per product inzake vastleggen in SAP ten aanzien van de in SAP vastgelegde prestatieverklaring behoort niet binnen de scope van dit product, hiervoor wordt verwezen naar product 1. Voor het processchema wordt verwezen naar Bijlage INF-03 Compact Overzicht Herstelzaken SVS

<i>Output:</i>	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen heeft doorlopen en aantoonbaar is afgerond.
<i>Toelichting:</i> <i>Afgerond product indien de opdrachtbevestiging met het bestelnummer is verzonden naar de Opdrachtnemer.</i>	

Afhandeling calamiteit (niet schade gerelateerd)	
Product 3	Het beheerst en navolgbaar administratief afhandelen van het planbaar herstel vanuit de rol als ADM medewerker De Opdrachtgever heeft een Schade Volg Systeem ingericht, de ADM medewerker dient de processtappen conform Bijlage INF-01 welke gerelateerd zijn aan zijn rol uit te voeren in het SVS om vervolgens tot afronding van het product te komen. De laatste processtap per product inzake vastleggen in SAP ten aanzien van de in SAP vastgelegde prestatieverklaring behoort niet binnen de scope van dit product, hiervoor wordt verwezen naar product 4 Voor het processchema wordt verwezen naar Bijlage INF-02 Compact Overzicht Herstelzaken SVS
<i>Output:</i>	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen heeft doorlopen en aantoonbaar is afgerond.
<i>Toelichting:</i> <i>Afgerond product indien de opdrachtbevestiging met het bestelnummer is verzonden naar de Opdrachtnemer.</i>	

Afgeronde calamiteit of schade herstel na PV

Product 4	Het beheerst en navolgbaar administratief afhandelen van de producten 1.1 t/m 1.3 na vastleggen prestatieverklaring door de contractmanager in SAP Op grond van de door contractmanager afgegeven prestatieverklaring wordt in het SVS per product administratief als afgerond aangevinkt. De Opdrachtgever heeft een Schade Volg Systeem ingericht, de ADM medewerker dient de processtappen conform Bijlage INF-01 welke gerelateerd zijn aan zijn rol uit te voeren in het SVS om vervolgens tot afronding van het product te komen Omdat het prestatie verklaren enige tijd kan vergen na uitvoering van het proces valt deze processtap niet binnen de producten 1.1 t/m 1.3
<i>Output:</i>	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen aantoonbaar heeft afgerond.
<i>Toelichting</i>	

Voortgang (voortgangsrapportage)	
Product 5	(Voortgangrapportage) In deze voortgangsrapportage dienen minimaal de volgende gegevens te worden opgenomen: 1. Vermelding betreffende betalingstermijn waarover gerapporteerd wordt; 2. Zaaknummer; 3. Datum, versie, status etc. van de voortgangsrapportage; 4. De stand van zaken van de werkzaamheden, waarbij de Opdrachtnemer: i) Dient aan te tonen dat de werkzaamheden voldoen aan de in de Uitnodiging tot inschrijving gestelde eisen;

	ii) Op productgroep dient aan te geven welke producten binnen deze termijn afgerond zijn en voor betaling in aanmerking komen; iii) Op contractniveau (District) de productgroepen dient te rapporteren (bijv. district A, B of C); iv) Per productgroep op basis van de inschrijving vermelden en onderbouwen welke bedragen per productgroep voor betaling in aanmerking komen; v) Bij alle producten het document-ID op te nemen vanuit het documentregistratiesysteem waar het product als document gearcheveerd is; vi) De totaalsom van de termijn aan te geven. 5. De actuele planning; 6. Of de gestelde doelstellingen behaald zijn. 7. Benoemen van kansen met betrekken tot optimalisaties in kwaliteit, effectiviteit, kostenverlagingen en procesverbeteringen. 8. De risico's op verstoringen voor de levering van de Producten voor de komende perioden en hoe deze kunnen worden beheerst; 9. Een overzicht van afwijkingen m.b.t. tijd, geld en kwaliteit, inclusief de genomen en de status eventueel nog te nemen correctieve en corrigerende maatregelen; 10. De actuele termijn inclusief actuele omzetprognose, waarbij een onderbouwde en navolgbare relatie is gelegd met de onderdelen a en b; 11. De wijzigingen in organisatie; 12. De wijzigingen in documentatie en een overzicht van de reeds ingediende documenten; 13. De genomen besluiten; 14. De nog te nemen besluiten; 15. De aantoonbaarheid van de vanuit EMVI-BPKV aangeboden meerwaarde. Met deze voortgangsrapportage beoogd Opdrachtgever de rechtmatigheid van kwantiteit en kwaliteit van de geleverde producten te borgen. De voortgangsrapportage dient door Opdrachtgever geaccepteerd te zijn om de vervallen termijn voor betaling vrij te kunnen geven. De voortgangsrapportage wordt besproken in het 2-maandelijks voortgangsoverleg.
<i>Output:</i>	Voortgangsrapportage welke door Opdrachtgever is getekend.
<i>Toelichting:</i> De voortgangsrapportage dient 2-maandelijks aangeleverd te worden.	

Bijlage 1 Overzicht gevraagde producten

Product	Nr.	Output	Beoordeling/acceptatie door Opdrachtgever
Productgroep SVS			
Product	1	Afhandeling calamiteit (schade gerelateerd)	ja
Product	2	Afhandeling planbaar herstel (schade gerelateerd)	ja
Product	3	Afhandeling calamiteit (niet schade gerelateerd)	ja
Product	4	Afgeronde calamiteit of schade herstel na PV	ja
Product Voortgang			
Product	5	Voortgangsrapportage (2-maandelijks)	ja

Bijlage 2 Verstrekte en te verstrekken informatie

Nr.	Titel	Geleverd bij uitvraag	Geleverd na gunning
INF-01	Processtappen schadeproces	x	
INF-02	Compact Overzicht Calamiteit zaken SVS	x	
INF-03	Compact Overzicht Herstelzaken SVS	x	
INF-04	Processchema Droge schades 2021 V5.0 15042021	x	
INF-05	Quick Reference Card SVS	x	
INF-06	Korte demo SVS 20201125	x	
INF-07	Organisatieschema (Organogram) ZN A Wegen	x	
INF-08	Clusterplan ZN A Wegen	x	
INF-09	Checklijst calamiteiten deel A en B	x	
INF-10	Overzichtskaart Wegendistricten RWS Zuid-Nederland	x	
INF-11	Werkafspraken Document- en informatiebeheer	x	