

BIJLAGE J: Vraagspecificatie Behandeling schades/calamiteitenproces

Voor de uitvoering van het Project 'Behandeling schadeproces MN A Wegen, Rijkswaterstaat PPO Midden-Nederland met zaaknummer 31183291.

Datum: 27-02-2023

Colofon

Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Programma's, Projecten en Onderhoud
Datum	27-02-2023
Status	Definitief
Versienummer	2.0

Inhoud

1.	Inleiding	3
1.1	Identificatie.....	3
1.2	Het project.....	3
1.2.1	Probleemstelling project	3
1.2.2	Locatie project	3
1.2.3	Projectorganisatie.....	3
1.2.4	Doelstelling project.....	4
1.3	Opdracht aan ingenieursbureau	5
1.3.1	Doelstelling	5
2.	Projectmanagement	6
2.1	Plan van aanpak na gunning	6
2.1.1	Doelstelling.....	6
2.1.2	Output	6
2.1.3	Kwaliteitseisen product	6
2.2	Werkpakketten en werkpakketbeschrijving	6
2.2.1	Werkzaamheden Opdrachtgever	6
2.2.2	Werkzaamheden Opdrachtnemer.....	7
3.	Projectbeheersing	8
3.1	Algemeen	8
3.2	Risicomanagement.....	8
4.	Projectbeheersing	10
4.1	Eisen	10
4.1.1	Algemene eisen.....	10
4.2	Specifieke eisen producten	14
4.2.1	Checklijst	16
4.2.2	Afwijking 1 van het processchema;	16
	Bijlage	17
	Bijlage 1 Overzicht gevraagde producten	17
	Bijlage 2 Verstreckte en te verstrekken informatie	17

1. Inleiding

1.1 Identificatie

Deze Vraagspecificatie Specifiek maakt onderdeel uit van de overeenkomst 'Behandeling schadeproces', Rijkswaterstaat PPO Midden-Nederland Cluster A Wegen met zaaknummer 31183291.

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 toepisen 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 A Wegen vult binnen PPO voor Midden Nederland de onderhoudsbehoefte in voor de districten (regio's) Midden-Nederland Noord en Zuid.

Dit project dient als opvolger voor het nu nog operationele productcontract binnen het Cluster MN A Wegen voor het schadeproces. Bij de start van het project zal de bestaande werkvoorraad overgedragen moeten worden middels een transitie fase. Er zal vanuit de projectteams gestuurd worden op de afronding van mogelijk lopende zaken, maar er zal altijd een niet afgeronde werkvoorraad bij aanvang voorhanden zijn.

1.2.2 Locatie project

Het cluster MN A Wegen werkt hybride met als woensdag een vaste werkdag op kantoor in Utrecht, Griffioenlaan 2 (20^{ste} verdieping).

1.2.3 Projectorganisatie

Het cluster MN A Wegen wordt strategisch aangestuurd vanuit het IPM team.

Het A-wegenteam bestaat uit één IPM-team bestaande uit een Projectmanager (PM), een Contractmanager (CM), een Technisch Manager (TM), een Omgevingsmanager (OM) en een Manager Projectbeheersing (MPB), die verantwoordelijk zijn voor twee prestatiecontracten en drie DBFM contracten.

De opdracht aan de opdrachtnemers voor het vast en variabel onderhoud binnen het A-wegenteam is in grote lijnen als volgt onder te verdelen:

Prestatiebestek droog

- Het uitvoeren van vast onderhoud, (klein) variabel onderhoud, Levensduur verlengend Onderhoud (LVO) voor onder meer verhardingen, afwatering, groenvoorzieningen, kunstwerken, geleiderail en het calamiteitenmanagement;
- Het actueel, betrouwbaar en compleet krijgen en houden van de areaalinformatie;
- Het afhandelen en herstellen van schades aan het netwerk.

DBFM

- Het beschikbaar houden van het onder de DBFM-overeenkomst vallende gedeelte van het Areaal conform de eisen uit de DBFM-overeenkomst. Op dit moment is dat voor het A-wegenteam: A12 LUVE, A27/A1 en A6 Almere.

Voor de indeling van de verschillende contracten wordt verwezen naar Bijlage "**INF_7 A-wegen MN contractenoverzicht**"

Beoogd projectresultaat

De uitbesteding heeft tot doel de continuïteit van dit project 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 (verder te noemen: SVS). De rol vanuit deze uitvraag en opdracht is "Administratief medewerker" (verder te noemen: ADM). 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).

Planning en 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 ADM dient met bekwame spoed zaken af te handelen te monitoren en proactief bij te sturen.

Contractvorm(en)

Het contract dan wel de rol als ADM zal op basis van afgebakende producten uitgevraagd worden (productcontract).

Samenwerking met andere partijen

Vanuit de rol als ADM 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**.

1.2.4 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 ingenieursbureau

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/DBFM-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 de twee prestatiecontracten en drie DBFM 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 onderscheid gemaakt in drie hoofdproducten;

- 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 de eerder benoemde contracten kunnen niet worden verhaald door de Corporate Dienst (CD) van Rijkswaterstaat en komen ten laste van een publieke kostenpost Rijkswaterstaat.

2. Projectmanagement

2.1 Plan van aanpak na gunning

2.1.1 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.

2.1.2 Output

Plan van Aanpak

2.1.3 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 leidinggevenden 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

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

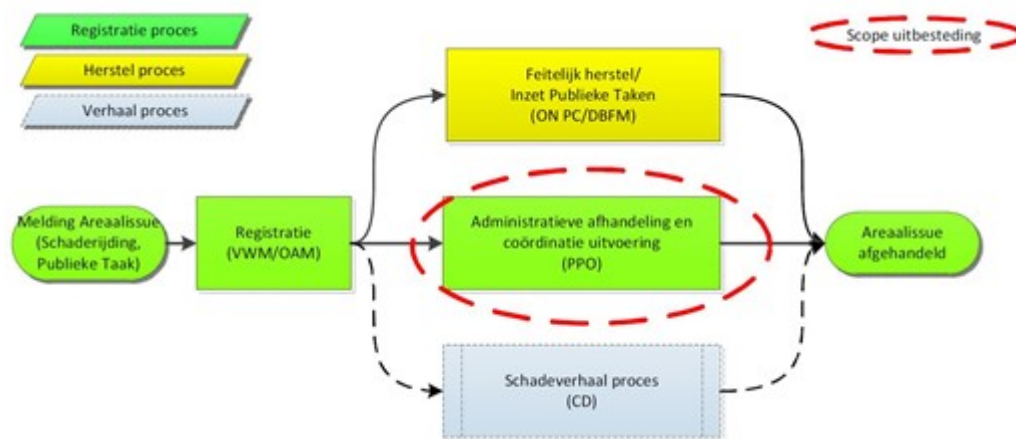
2.2 Werkpakketten en werkpakketbeschrijving

2.2.1 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.

2.2.2 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 1 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 1 deelprocessen schadeproces

Een schade/calamiteit wordt ter plaatse geconstateerd en vastgelegd in het SVS door de Weginspecteur (WIS), 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 of DBFM-opdrachtnemer dient vervolgens zorgt te dragen voor het herstel van de calamiteit/schade of uitvoering van de calamiteit/publieke taak.

Bij de DBFM contracten wordt de rol van WIS soms ook door de DBFM opdrachtnemer vervuld, omdat DBFM opdrachtnemers net zoals een WIS het areaal schouwen. De DBFM opdrachtnemer heeft geen toegang tot het SVS waardoor de constatering van schades/calamiteiten in een vorm van rapportage wordt ingediend bij de ADM, dit gebeurt meestal per mail. Vervolgens moet de ADM de rapportage doorzetten naar de desbetreffende PPO MN medewerker die de rol van WIS heeft in SVS en de rapportages als schade/calamiteit kan invoeren. Vervolgens komt de zaak in de werkbak van de Administratief medewerker en kan het proces zoals beschreven in bijlage, **INF 01** worden hervat.

Voor een gedetailleerd processchema in stappen per product wordt verwezen naar **bijlage INF-01**

3. Projectbeheersing

3.1 Algemeen

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 en de inhoud van de voortgangsrapportage besproken.

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 4.

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	Openstaande schades en calamiteiten worden niet adequaat afgehandeld	PC en DBFM ON's dienen herstel schades en calamiteiten buiten nog uit te voeren Geen goede overdracht zittende ADM ON en huidige ADM ON	Betaling vindt niet tijdig en mogelijk onrechtmatig plaats
2	Onvoldoende kwaliteit met betrekking tot coördinatie administratieve afhandeling van schades en calamiteiten	Onbekendheid ADM ON met Schade Volg Systeem Onbekendheid ADM ON met voorkomende schades en calamiteiten en bijbehorende contractuele afspraken Geleverde producten ADM zijn van onvoldoende kwaliteit	Schades en calamiteiten worden niet naar behoren afgehandeld
3	Lange doorlooptijden administratieve afhandeling van schades en calamiteiten	ADM ON stuurt niet actief op signaleren en beheersen knelpunten ten aanzien van doorlooptijden PC en DBFM ON's ADM ON hanteert lange doorlooptijden met betrekking tot administratieve afhandeling in SVS	Afhandeling schades en calamiteiten loopt vertraging op

Tabel 1 Risico-inventarisatie uitvoering administratieve afhandeling schadeproces

4. Projectbeheersing

4.1 Eisen

De opdracht bestaat uit, het ten behoeve van de operationele prestatie- en DBFM contracten, 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:**
Deze eisen worden specifiek gesteld aan de betreffende producten.

4.1.1 Algemene eisen

Algemeen	
DP-ALG-001	<i>Samenwerking</i> Van de Opdrachtnemer wordt een flexibele, pro-actieve en signalerende houding verwacht om de werkzaamheden ten aanzien van het totale schadeproces goed te laten verlopen, en waar mogelijk ook te verbeteren.
<i>Toelichting:</i>	
DP-ALG-002	<i>Coördinatie</i> De afhandeling van de producten in het kader van deze opdracht is mede afhankelijk van de doorlooptijd ten aanzien van het schadeherstel of uitvoering van de publieke taak door de prestatie- en DBFM Opdrachtnemers. Een reguliere doorlooptijd ten aanzien van het herstel van de schade of de uitvoering van de publieke taak 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.
<i>Toelichting:</i>	
DP-ALG-003	<i>Coördinatie</i> De afhandeling van de producten in het kader van deze opdracht mede afhankelijk is van de kwaliteit van de aangeleverde informatie van de prestatie- en DBFM 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.
<i>Toelichting:</i>	

Algemeen	
DP-ALG-004	<i>Scope hoeveelheden</i> 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 twee maandelijkse termijn op aantoonbaar afgerond en geaccepteerd product.
Toelichting:	
DP-ALG-005	<i>Overdracht bij aanvang</i> 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. 3.9. 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:	
DP-ALG-006	<i>Overdracht einde opdracht</i> 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. 3.9. Het overzicht van openstaande producten dient in de transitieperiode aan de nieuwe Opdrachtnemer schadeproces overgedragen te worden met alle onderliggende informatie en data.
Toelichting:	
DP-ALG-007	<i>Overdracht bij aanvang</i> 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.
Toelichting:	
DP-ALG-008	<i>Projectbeheersing</i> De Opdrachtnemer dient de opdracht op integrale, beheerste, expliciete en transparante wijze te managen, zodanig dat het werk aantoonbaar wordt gerealiseerd conform de gestelde eisen.
Toelichting:	
DP-ALG-009	<i>Betalingen</i> 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. 3.9
Toelichting:	

Algemeen	
DP-ALG-010	<i>Samenwerking</i> De Opdrachtnemer dient per perceel het schadeherstel af te stemmen met de Opdrachtnemer van het betreffende 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.	
DP-ALG-011	<i>Schade Volg Systeem (SVS)</i> 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 de verschillende contracten gesynchroniseerd worden en de bestelling vanuit SVS in SAP wordt aangemaakt. Het SVS systeem wordt sinds maart 2020 ingezet bij het schadeproces droog en wordt nog steeds doorontwikkeld op kwaliteit, efficiëntie en gebruik.
<i>Toelichting:</i> Een toebedeelde werkbak kan niet door een andere behandelaar afgehandeld worden.	
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> 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.	
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	De Opdrachtnemer dient de benodigde informatie en data ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden zelfstandig af te leiden uit de RWS-informatiesystemen.
<i>Toelichting:</i>	
DP-ALG-015	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/calamiteiten. 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.
<i>Toelichting:</i>	

4.2 Specifieke eisen producten

In dit hoofdstuk wordt deze specifieke werkwijzen inzichtelijk gemaakt.

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. Voor het processchema wordt verwezen naar Bijlage INF-02 Compact Overzicht Calamiteit zaken SVS
Output:	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen heeft doorlopen en aantoonbaar is afgerond.
Toelichting:	

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. Voor het processchema wordt verwezen naar Bijlage INF-03 Compact Overzicht Herstel zaken SVS
Output:	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen heeft doorlopen en aantoonbaar is afgerond.
Toelichting:	

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. Voor het processchema wordt verwezen naar Bijlage INF-02 Compact Overzicht Herstel zaken SVS
Output:	Het product is afgerond en procesmatig afgehandeld als de ADM medewerker in het SVS systeem de betreffende processtappen heeft doorlopen en aantoonbaar is afgerond.
Toelichting:	

Voortgang (voortgangsrapportage)	
Product 4	(Voortgangsrapportage) 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 de productgroepen dient te rapporteren; iv) Per productgroep op basis van de inschrijving vermelden en onderbouwen welke bedragen per productgroep voor betaling in aanmerking komen; v) 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.
Output:	Voortgangsrapportage welke door Opdrachtgever is getekend.
<i>Toelichting:</i> <i>De voortgangsrapportage dient 2-maandelijks aangeleverd te worden.</i>	

4.2.1 Checklijst

De Opdrachtnemer dient een 100% inhoudelijke controle en beoordeling te doen op de uitvoering van de **Calamiteiten en planbaar herstel**. De beoordeling dient plaats te vinden op de inzet en de kosten. Bij de beoordeling wordt de inzet van materieel, materiaal en verkeersmaatregelen gecontroleerd alsmede de hiervoor ingezette vaste eenheidsprijzen.

Het beoordelen van de rapportages inzake dossiers definitief herstel behoort binnen de scope van het project.

4.2.2 Afwijking 1 van het processchema;

Circa 90% van de publieke taken wordt via het SVS systeem afgehandeld.

De overige 10% worden niet in het SVS systeem geregistreerd maar dienen wel in behandeling genomen te worden. De navolgende processtappen dienen gevolgd te worden;

- De niet geregistreerde calamiteiten (publiek taken) volgen uit de ingediende batch door prestatieaannemer met calamiteiten, hierbij ontbreken de CMT nummers.
- Er vindt een 100% check plaats op de batch.
- Na het afhandelen van de beoordeling akkoord contracten worden de publieke taken welke geen CMT nummer hebben gebundeld tot één bedrag per batch.
- Voor dit totale bedrag wordt een ATB aangemaakt door de behandelaar in SAP.
- Bij vrijgave van de ATB (meestal binnen mandaat van Projectmanager) wordt de inkoper geïnformeerd met het verzoek om de bestelling aan te maken.
- Indien de bestelling beschikbaar is wordt de aannemer hiervan in kennis gesteld waarna hij het verzoek voor prestatieverklaring van de batch kan indienen.

Voor het vastleggen van de ATB is een SAP account benodigd, de CM zal zorgen dat deze voor de "Administratieve Behandelaar" wordt aangevraagd.

Afwijking 2 van het processchema;

Bij de DBFM contracten wordt de schouw meestal uitgevoerd door de DBFM Opdrachtnemer in plaats van de weginspecteur. Het calamiteitennummer wordt achteraf aangemaakt door de Opdrachtgever. Vervolgens wordt het reguliere proces, zoals beschreven in bijlage **INF 01** gecontinueerd.

Bijlage

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 Voortgang			
Product	4	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 Calamiteitzaken 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	A-wegen MN contractenoverzicht	x	