



Vraagspecificatie Proces-Eisen CIV Ten behoeve van ARVODI

Van toepassing op de
Overeenkomst

Beheer en Onderhoud aan MIVSP-locaties

9 oktober 2023

Zaaknummer: 31184050

van de RWS-CIV

Datum	09-10-2023
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
Correctief onderhoud op basis van nacalculatie	7
Projectbeheersing	8
Veiligheid	9
Kwaliteitsmanagement	12
Kwaliteitsmanagement	12
Beoordelen	14
Accepteren	15
Overleggen	15
Toetsen	17
Risicomanagement	18
Verifiëren	19
Handelingen na oplevering van Diensten	22
Evaluatie	22
Opslag en archivering (Op)leveringen	22
Bijlage	23
Bijlage 1: Formulier VTW	23

Inleiding

Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van de processen, waarmee 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)

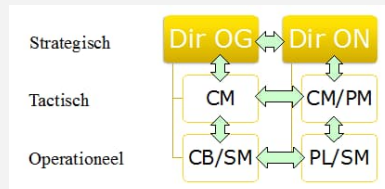
Eis (2) : *Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer*

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 21 ARVODI-2018) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in 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. Alle documentatie die voor dit project worden gemaakt met een hiervoor geschikt tekenpakket (CAD). Hiervoor geldt het volgende:
 - Het te gebruiken tekenpakket is vrij via derden (dealer, leverancier) als standaardproduct rechtstreek te verkrijgen;
 - Er wordt geen gebruik gemaakt van specifieke aanpassingen en ad-ons of plug-ins die Opdrachtnemer zelf heeft ontwikkeld;
 - De elektronische files voldoen aan een internationale (de facto) standaard (b.v. DWG), waardoor dit ook door andere tekenpakketten zonder verlies van data kan worden ingelezen voor mogelijke verdere bewerking.

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 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, door ondertekening VTW, middels een wijziging op de 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.
 8. Optionele en Benoemde Diensten worden middels het Proces Meerwerk en Minderwerk en Verzoek tot Wijziging (VTW) opgedragen, waarbij partijen gebruikmaken van het formulier VTW zoals opgenomen in bijlage 1 bij deze VSP.
 - Optionele Diensten zijn opgenomen in Bijlage 7 "Optionele Diensten".
 - Benoemde Diensten zijn opgenomen in Bijlage 8 "Benoemde Diensten".

Eis (11) : *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 waarin tenminste het aantal uren per functie, inzet materieel, materiaal, kosten onder aanneming en door Opdrachtnemer gehanteerde opslagen uitgewerkt zijn;
 - In de kostencalculatie dienen de tarieven gehanteerd te worden zoals opgenomen in Bijlage F Invulformulier Prijs.
5. Een risico-analyse (zie ook Eis 10 onderdeel 3) is opgenomen en de verwerking hiervan is opgenomen in de risicobeheersing, zoals verwoord bij risicomangement;
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.

Correctief onderhoud op basis van nacalculatie

Correctief onderhoud maakt onderdeel uit van de Voorgeschreven Diensten.

De kosten voor het correctief onderhoud betreffen geen vaste aanneemsom en worden op basis van nacalculatie gefactureerd tegen het door de Opdrachtnemer aangeboden uurtarief.

Eis (12) : *Eisen aan nacalculatie Correctief onderhoud*

Voor alle nacalculatie ten aanzien van Correctief Onderhoud geldt dat:

1. Deze voorzien moet zijn van goed en helder te beoordelen gespecificeerde onderbouwing waarin opgenomen en uitgewerkt zijn:
 - Topdesknummer;
 - Datum aanmelding storing;
 - Locatie storing;
 - Omschrijving storing, correctief onderhoud;
 - Datum afmelding storing;
 - Kostenberekening met kalenderdag, inzet aantal uren per werksoort op desbetreffende kalenderdag en tarieven zoals opgenomen in Bijlage F.

Projectbeheersing

Eis (13) : *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 opgegeven planning, waarvoor geldt dat Opdrachtnemer de 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.

Eis (14) : *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.

Afhankelijk van de omvang van de werkzaamheden en/of de aanwezigheid van specifieke risico's moet er een veiligheids- en gezondheidsplan (V&G plan) komen. Het V&G-plan moet een risico-inventarisatie en -evaluatie bevatten van de werkzaamheden op het project. Deze verplichting is vastgelegd in het Arbobesluit artikel 2.28 Veiligheids- en gezondheidsplan.

In een V&G plan beschrijft een Opdrachtgever hoe Opdrachtnemer al dan niet met en onderaannemer(s) samenwerken en welke veiligheidsmaatregelen zij treffen om de veiligheid van de werknemers te waarborgen.

Voor werkzaamheden die plaatsvinden op MIVSP locaties dient ON zich te conformeren aan het veiligheidsplan van betreffende MIVSP locatie, zie [map 32 "Integraal Veiligheidsdossier"]

Eis (15) : *Verplichting Opdrachtgever en Opdrachtnemer*

1. Indien de aan te besteden werkzaamheden of delen daarvan worden uitgevoerd in een omgeving waar de arbeidsomstandigheden worden beïnvloed door variabiliteit in weersomstandigheden en of waterstand en of substraat en of verkeersdrukte of andere omstandigheden waardoor extra maatregelen ter bevordering van de veiligheid van werknemers en of derden op de werkplek dan wel in de omgeving daarvan redelijkerwijs noodzakelijk geacht worden dan dient er met betrekking tot de veiligheid altijd voor aanvang van de werkzaamheden overleg plaats te vinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om een definitief V&G plan op te stellen.
 - a. Het initiatief voor dit overleg ligt bij Opdrachtgever.
 - b. De basis en primaire beheersmaatregelen voor het V&G plan zullen tijdig door Opdrachtgever, bijvoorbeeld tijdens de aanbesteding, worden gecommuniceerd.
2. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens zijn met betrekking tot de noodzaak van een V&G-plan wordt het geschil ter advies voorgelegd aan de Arbeidsinspectie. Het advies van de Arbeidsinspectie is bindend voor de overeenkomst.
 - a. Gedurende het geschil worden er geen risicovolle werkzaamheden met betrekking tot de Veiligheid verricht.

Eis (16) : *Eisen V&G plan*

1. De opdrachtgever moet een V&G-plan opstellen voor de voorbereidingsfase.
2. In de uitvoeringsfase wordt het V&G-plan door of namens de Opdrachtnemer uitgevoerd, door het opmaken en monitoren van een risico-inventarisatie en –evaluatie document (RI&E).

3. De Opdrachtnemer benoemt een coördinator die toezicht houdt op de naleving van het V&G-plan en de RI&E inclusief eventuele aanvullingen.
4. Een Opdrachtnemer neemt een korte veiligheidstoets af voordat een onderaannemer met de aan het V&G-plan gerelateerde werkzaamheden start.
5. Opdrachtgever toetst hoe Opdrachtnemer het RI&E monitort en indien er sprake is van de hoogste risicoklasse zal Opdrachtgever ook daadwerkelijk controles instellen op de naleving van het RI&E.
6. Iedere werkgever blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van z'n wettelijke verplichtingen met betrekking tot veiligheid en gezondheid van zijn eigen werknemers.

Eis (17) : *Classificeren van de werkzaamheden*

- Vervallen

Eis (18) : *Het werken met gevaarlijke stoffen en elektromagnetische velden.*

1. Eén van de risico's kan zijn het werken met of in de omgeving van en daardoor blootstelling aan gevaarlijke stoffen en/of elektromagnetische velden. In het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) is een beoordeling van de blootstelling nodig. Dit betekent dat de aard, de mate en de duur van de blootstelling moet worden vastgesteld. Dit kan op basis van metingen of door middel van een onderbouwde schatting.
2. Er wordt een onderbouwde schattingsmethode beschreven waarbij in principe geen blootstellingsmetingen worden uitgevoerd. De methode geldt voor gevaarlijke stoffen in het algemeen en voor kankerverwekkende stoffen in het bijzonder. Naast de concentraties van de gevaarlijke stoffen worden ook de toxicologische en fysische eigenschappen van die stoffen, en de omgevingsomstandigheden, betrokken. Hoe groter de toxiciteit en de concentratie, hoe groter de kans dat er gezondheidsschade kan optreden. Hoe groter de ontvlambaarheid, hoe groter het explosiegevaar.

Eis (19) : *Treffen van beheersmaatregelen*

1. Afhankelijk van de risicoklasse moet door Opdrachtnemer een aantal specifieke beheersmaatregelen genomen worden.
 - a. Er moet voor elke risicovolle werkzaamheid een basispakket aan maatregelen worden toegepast. Per oplopende klasse komen er vervolgens naast dit basispakket maatregelen bij, of zijn ze nader uitgewerkt.
2. Indien naar redelijkheid van de Opdrachtnemer niet kan worden voldaan aan de veiligheidsnormen dan wordt het werk onmiddellijk stilgelegd en

ten spoedigste gemeld aan de Opdrachtgever en dient het escalatieproces te worden gevolgd (Eis 3 van Proces-Eisen)

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 (20) : *Proces Kwaliteitsmanagement*

- 1 De Opdrachtnemer is middels kwaliteitsbeheersing verantwoordelijk voor de te leveren Prestatie/Dienst.
- 2 De Opdrachtnemer stelt op basis van zijn Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) voor de Overeenkomst 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 worden beschreven.
 - a. De Opdrachtnemer verstrekt het Project Management Plan ter Beoordeling aan Opdrachtgever binnen 15 werkdagen na gunning. De relevante bijlagen waarnaar in het PMP wordt verwezen, worden eveneens aan de Opdrachtgever verstrekt.
- 3 De Opdrachtnemer dient een Auditplan op te stellen voor de te leveren Prestatie/Dienst, 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.

Eis (21) : *Product Project Management Plan (PMP)*

1. In het Project Management Plan 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;
 - Leiderschap
 - Eventuele Ondersteuning
 - 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 (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 34 en 35 van dit document
 - o Risicoregister (zie eis 35)
 - Continue verbetering (Hfd10.3 ISO 9001:2015)
 - Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken

2. In het PMP dienen minimaal de volgende onderwerpen, conform de processen, specifiek voor de Diensten, volledig te zijn uitgewerkt:
 - a. Beschrijving van de invulling van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer op de werkprocessen;
 - b. Beschrijving van de relatie tussen de op te stellen plannen;
 - c. Beschrijving van de invulling van de interne kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer door middel van audits en afwijkingsregistraties;
 - d. Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken.

Eis (22) : *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 (23) : *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 (24) : *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.

Het afwijkingenregister wordt eenmaal per twee maanden als onderdeel van de voortgangsrapportage verstrekt aan de Opdrachtgever

Beoordelen

Eis (25) : *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.

Accepteren

Eis (26) : *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 (27) : *Proces Overleggen*

1. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer organiseren dat er binnen 10 Werkdagen na ingang van de 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 op tactisch niveau vinden in beginsel 1x jaar plaats;
 - b. Voortgangsoverleggen op operationeel niveau vinden in beginsel 1x per maand plaats. Indien nodig kan de frequentie worden aangepast.
 - c. Voortgangsoverleggen op technisch niveau vinden in beginsel 1x per maand plaats. Indien nodig kan de frequentie worden aangepast.
 - d. Prestatiemeet overleggen vinden 1x per kwartaal 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).

Eis (28) : *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;
- Veiligheid.

Eis (29) : *Product Managementstatement, prestatie meten*

Partijen dienen het beoogde resultaat van de samenwerking vast te leggen in een Managementstatement waarin wederzijds de intenties en afspraken worden benadrukt.

Opdrachtnemer dient mee te werken aan het proces van Prestatiemeten. Eenmaal per kwartaal beantwoorden zowel Opdrachtnemer en Opdrachtgever ieder afzonderlijk een vragenlijst zoals opgenomen in [Handreiking prestatiemeten Rijkswaterstaat : kwaliteit van het samenwerkingsproces centraal - Rijkswaterstaat Publicatie Platform \(rws.nl\)](#)

Onder prestatiemeten wordt verstaan het meten van de kwaliteit van de onderlinge samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Prestatiemeten is niet gericht op het meten van de contractuele prestaties.

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 verantwoordelijkheid zijn.

Eis (31) : *Locatie(s) overleg*

Locatie voor overleg is een kantoor locatie van OG of een door OG georganiseerde locatie.

Online overleg kan alleen gehanteerd worden bij wederzijds akkoord.

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.
 - a. Voortgangsoverleggen op tactisch niveau: Vanuit OG: Programma manager MIVSP – Afdelingshoofd CIV-OSR-SVM
 - b. Voortgangsoverleggen op operationeel niveau: Vanuit OG: Contract manager – Contractadviseur – Technisch Manager:
 - c. Voortgangsoverleggen op technisch niveau: Vanuit OG: Technisch Manager -Technisch Adviseur(s)- Contract manager/adviseur.
 - d. Prestatiemeet overleggen: Vanuit OG: Contractmanager - Contractadviseur
3. Opdrachtgever levert altijd de voorzitter.

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.

Toetsen

Eis (34) : *Proces Toetsen*

1. De Opdrachtgever is bevoegd te Toetsen of de kwaliteitsborging van de Prestatie/Dienst plaatsvindt overeenkomstig het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) 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 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 (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 gevolklassen 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 Prestatie/Dienst voldoet aan de daaraan gestelde eisen in de Proces-Eisen en Eisen zoals gespecificeerd in de Overeenkomst.
2. De Opdrachtnemer dient (eventueel per onderdeel van de Prestatie/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 Prestatie/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 Prestatie/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 Prestatie/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 elektronische adres waar factuur heen moet worden gestuurd en bestelnummer met positie worden schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

Aanvullingen:

1. Facturatie preventief Onderhoud; iedere 2 maanden 1/6 deel van het zoals in het in artikel 3.1 Basisovereenkomst genoemde totaalbedrag (opdrachtsom).
2. Facturatie correctief onderhoud; iedere 2 maanden op basis van de VTW's die door Opdrachtgever geaccepteerd zijn.

Handelingen na oplevering van Diensten

Evaluatie

Eis (42) : *Projectevaluatie*

Partijen houden na afloop/beëindiging van de Overeenkomst een gezamenlijke evaluatie, tenzij beide partijen aangeven dit niet noodzakelijk te vinden.

- De evaluatie wordt binnen 20 Werkdagen na beëindigen/afsluiten van het contract door Opdrachtnemer gepland en gezamenlijk gehouden;
- Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen samen de agenda op, doel is de efficiency en doelmatigheid van beide partijen te evalueren;
- De bevindingen worden schriftelijk vastgelegd en door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend;
- Opdrachtnemer verzorgt de administratie en vastlegging.

Opslag en archivering (Op)leveringen

Eis (43) : *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 overeenkomst 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.

Bijlage

Bijlage 1: Formulier VTW

In te vullen door initiator		
Initiatie		
☐ Opdrachtnemer		
☐ Opdrachtgever		
Identificatie		
Opdrachtgever Rijkswaterstaat – Centrale Informatievoorziening (CIV)		
Opdrachtnemer :		
Overeenkomstnummer :31184050	Ref.nr.: <...>	Datum / versie:
Aanleiding van de Wijziging		
Korte beschrijving van het verzoek tot Wijziging.		
Wijziging betreft		
Document:	Tekst Wijziging:	
☐ 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 van de Overeenkomst komt tot stand na wederzijdse ondertekening		