



Vraagspecificatie Proces-Eisen CIV Ten behoeve van ARVODI

Van toepassing op de Europese Aanbesteding

RWS-CIV Actieve visbemonstering Grote Rivieren

20 maart 2024

Behorende bij zaaknummer 31191185

Datum	20 maart 2024
Versie	5.0
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding	3
Doel van dit document	3
Kwaliteitsmanagement	3
Contractbeheersingsfilosofie	3
Leeswijzer	4
Algemene eisen	5
Algemeen	5
Contractgemachtigde(n)	5
Escalatie Procedure	5
Organisatie van Opdrachtnemer	6
Documentatie	6
Planning in documenten	7
Proces Meerwerk en Minderwerk en Verzoek tot Wijziging (VTW)	7
Projectmatig werken	8
Projectbeheersing	8
Voortgangsrapportage	9
Veiligheid	9
Social Return	11
Kwaliteitsmanagement	13
Kwaliteitsmanagement	13
Beoordelen	15
Accepteren	16
Overleggen	16
Toetsen	18
Risicomanagement	19
Verifiëren	20
Handelingen na oplevering van Diensten	22
Evaluatie	22
Opslag, overdracht en archivering (Op)leveringen	22

Inleiding

Deze Vraagspecificatie Proces-Eisen is van toepassing op de Dienstverleningsovereenkomst Actieve visbemonstering grote rivieren. De Dienstverleningsovereenkomst wordt hierna de Overeenkomst genoemd.

Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van de processen, waar de 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.

Kwaliteitsmanagement

De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden te verrichten op basis van kwaliteitsmanagement. Kwaliteitsmanagement is geen apart proces. Het is een werkwijze die wordt toegepast op alle processen. Kwaliteitsmanagement draagt er zorg voor dat de processen geschikt, passend en doeltreffend zijn en blijven en dat ze leiden tot het gewenste resultaat en een tevreden klant.

De eisen aan kwaliteitsmanagement en specifiek de eisen aan projectmanagement, zijn verderop in het document beschreven. Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in de Plan-Do-Check-Act cyclus. Dit wordt op ieder proces, zowel op projectmanagementniveau, projectbeheersingsniveau als projectuitvoeringsniveau geïmplementeerd. Het beschrijven van de processen is de eerste stap van de Plan-Do-Check-Act cyclus. Het uitgangspunt daarbij is dat de Opdrachtnemer zijn Werkzaamheden als processen beschrijft en vastlegt in Documenten, waarbij de Opdrachtnemer met deze procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan en deze tevens het vermogen in zich hebben het beoogde resultaat te bereiken.

Het Projectmanagementplan is een Document dat concreet wordt geëist door de Opdrachtgever. In het Projectmanagementplan wordt onder andere beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe daarbij wordt aangesloten op het gecertificeerde Kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Het Projectmanagementplan vormt de basis voor alle procesbeschrijvingen van de Opdrachtnemer. Het kan worden aangevuld met onderliggende plannen. Voor het beschrijven van processen kan de Opdrachtnemer gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen conform zijn gecertificeerde Kwaliteitsmanagementsystemen.

Contractbeheersingsfilosofie

Gegeven het feit dat de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toepast, kan en wenst de Opdrachtgever hier gebruik van te maken bij het beheersen van het contract (de Overeenkomst). De Opdrachtgever heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de realisatie van het werk. De Opdrachtgever richt zich

op de beoordeling van het functioneren van het Kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Dat moet in beginsel het vertrouwen geven dat de Dienstverlening en de werkzaamheden aan de gestelde eisen zullen gaan voldoen. Om dit vertrouwen op te bouwen en te bevestigen zet de Opdrachtgever een mix van maatregelen in, bestaande uit interactie (samenwerking), toetsing en interventie. De maatregelen worden op basis van het Risicoregister ingezet. Voor het toetsen maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen. Deze werkwijze noemt de Opdrachtgever: Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB).

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 gedrukte 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 Dienst zodanig aan te vullen of te verbeteren dat de gevraagde 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)

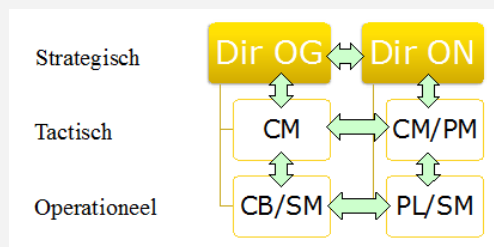
Eis (2) : *Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer*

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 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 contact- en escalatielijnen dienen te worden gehanteerd door Partijen, waarbij de directie van de Opdrachtgever vertegenwoordigd kan worden door het verantwoordelijke afdelingshoofd.



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

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

Toelichting: De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in artikel **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;
- 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 is in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen.

Eis (7) : *Versiebeheer*

Het proces versiebeheer dient door Opdrachtnemer beschreven te zijn en voor alle documenten eenduidig gehanteerd te worden en op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar te zijn.

Eis (8) : *Formaat van de documentatie*

1. Alle documentatie dient zonder verlies van informatie of opmaak leesbaar te zijn met de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde versies van MS-office (Word, PowerPoint, Excel, etc.)
2. Indien een ander formaat dan MS-office wordt gebruikt, dient dit zonder extra hulpmiddel geopend en zonder verlies van informatie of opmaak ingelezen te kunnen worden in de bij Opdrachtgever in gebruik zijnde versie van MS-office.

Planning in documenten

Eis (9) : *Planning opgenomen in enig document zoals bijvoorbeeld in plannen, plannen van aanpak, voortgangsrapportages of offertes*

Voor alle planningen van werkzaamheden die de Opdrachtnemer in het kader van zijn werkzaamheden oplevert, geldt dat:

- Gedefinieerde hoofd- en sub-fasen en raakvlakken duidelijk herkenbaar moeten zijn;
- (een groep van) activiteiten duidelijk herkenbaar moet(en) zijn en altijd gekoppeld aan door Opdrachtgever controleerbare (deel)(Op)levering(en);
- (deel)(Op)levering(en) individueel herkenbaar moeten zijn;
- Beoordeling- en Acceptatiemomenten in de planning herkenbaar moeten zijn opgenomen en gekoppeld kunnen worden aan mijlpalen.
- De Opdrachtnemer zal tijdens de projectuitvoering alle maatregelen nemen om ervoor zorg te dragen dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de overeengekomen planning, waarvoor geldt dat Opdrachtnemer de afgesproken planning onderhoudt waarbij ten minste per vastgestelde periode (afspraak 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.

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 van de 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);
3. In de offerte dient in minimaal 1 scenario te zijn vastgelegd welke risico's (in relatie tot tijd, geld, kwaliteit en allocatie) er zijn met betrekking tot:
 - a. als er geen Meer-/Minderwerk e/o VTW plaatsvindt;
 - b. of als Meer-/Minderwerk e/o VTW wordt doorgevoerd.
4. De Opdrachtgever bevestigt de schriftelijke ontvangst van de offerte binnen 3 werkdagen.
5. De Opdrachtgever beoordeelt de offerte binnen **5** werkdagen na de onder 4. bedoelde bevestiging (tenzij voorafgaand aan indiening van de offerte anderszins is afgestemd met Opdrachtnemer) en zal, eventueel na overleg met de Opdrachtnemer, al dan niet instemmen;
6. Voor de aanvaarding van de opdracht van Meer-/Minderwerk dienen, indien van toepassing, Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeenstemming te hebben over de kwaliteit, nieuwe planning, nieuwe risico's en het bedrag;

7. Indien Opdrachtgever de offerte schriftelijk aanvaardt middels een wijziging op de Overeenkomst, dient Opdrachtnemer de werkzaamheden binnen **10** werkdagen na aanvaarding te starten, tenzij onder het in 2. gedane verzoek een afwijkende aanvangsdatum van de werkzaamheden is aangegeven.

Eis (11) : *(Proces)Eisen aan offertes*

Voor alle uit te brengen offertes ten aanzien van Meer-/Minderwerk geldt dat:

1. Deze voorzien moeten zijn van goed en helder te beoordelen op te leveren (uitgevraagde) (deel)(Op)leveringen/werkzaamheden (Meerwerk) dan wel goed en helder te beoordelen niet meer op te leveren (uitgevraagde) (deel)(Op)leveringen/werkzaamheden (Minderwerk);
2. In de offerte kenbaar moet worden gemaakt waarom de opdracht voor Meerwerk noodzakelijk is en worden aangegeven waar de Overeenkomst tekortschiet dan wel tegenstrijdig is;
3. De offerte voorzien moet zijn van een vaste (fixed) prijs;
4. Deze voorzien moet zijn van een transparante gespecificeerde kostencalculatie;
5. Een risicoanalyse is opgenomen en de verwerking hiervan is opgenomen in de risicobeheersing, zoals verwoord bij risicomanagement;
6. Een aanpassing op de planning is opgenomen, dan wel wordt aangegeven dat het geen invloed heeft op de geldende planning en deze aan de algemene eisen voor een planning moet voldoen;
7. De offerte een geldigheidsduur heeft van 3 maanden na formele indiening van de offerte bij Contractgemachtigde;
8. Aan het opstellen van een offerte geen extra kosten voor Opdrachtgever verbonden zijn;
9. Afwijking van punt 1 tot en met 8 alleen mogelijk is na overleg en goedkeuring van de Contractgemachtigde van de Opdrachtgever.

Projectmatig werken

Projectbeheersing

Eis (12) : *Opdrachtnemer onderhoudt de planning*

1. De Opdrachtnemer zal tijdens de projectuitvoering alle maatregelen nemen om zorg te dragen dat de werkzaamheden worden uitgevoerd volgens de overeengekomen planning, waarvoor geldt dat Opdrachtnemer de afgesproken planning onderhoudt waarbij ten minste per vastgestelde periode (afpraak in PSU vastleggen):
 - De planning wordt bijgewerkt;
 - In de planning de actuele standlijn wordt aangegeven;
 - De bijgewerkte planning als onderdeel van de voortgangsrapportage zal worden verstrekt.

Eis (13) : *Planningsmanagement*

1. Opdrachtnemer bewaakt dat de werkzaamheden uitgevoerd worden conform de eisen van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal, indien de planning meer dan 2 weken zal wijzigen ten opzichte van de laatste versie die bij Opdrachtgever bekend is, Opdrachtgever hier onverwijld van in kennis stellen.
3. Indien een situatie als onder 2 zich voordoet dient Opdrachtnemer bij het eerstvolgend voortgangsoverleg aan te geven wat de oorzaak is en welke beheersmaatregelen Opdrachtnemer genomen heeft om aan de Overeenkomst te blijven voldoen.

Voortgangsrapportage

Eis (14) : *Voortgangsrapportage*

Een maal per kwartaal moet de ON aan de contractbegeleider schriftelijk verslag uitbrengen over de voortgang van de dienst/opdracht. Hierin moeten ten minste de volgende onderwerpen zijn verwerkt:

1. Een bijgewerkte actuele* planning;
2. Een bijgewerkt actueel* afwijkingenregister;
3. Een bijgewerkt actueel* risicoregister;
4. Een bijgewerkt actueel* auditregister.
5. Een bijgewerkt actueel* (bijna) ongevallenregister.

*actueel is maximaal **3** dagen oud.

Veiligheid

Conform artikel 3 van de Arbowet heeft elke werkgever een zorgplicht. Dit houdt in dat een werkgever ervoor 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 Opdrachtgever hoe Opdrachtnemer al dan niet met onderaannemer(s) samenwerken en welke veiligheidsmaatregelen zij treffen om de veiligheid van de werknemers te waarborgen.

Eis (15) : *Verplichting Opdrachtgever en Opdrachtnemer*

1. De aan te besteden werkzaamheden onder deze overeenkomst 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 noodzakelijk geacht worden. RWS zal als Opdrachtgever voor deze Overeenkomst daarom een Veiligheids- en Gezondheidsplan (V&G plan) eisen.
2. Indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer het niet eens zijn met betrekking tot de noodzaak van een V&G-plan wordt het geschil 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. Na gunning Overeenkomst dient Opdrachtnemer een V&G-plan op te stellen en beschikbaar te stellen aan Opdrachtgever.
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.
4. De 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.

Social Return

Eis (17) : *Eisen Social return*

1. Na gunning van de Overeenkomst dient Opdrachtnemer het social return beleid Maatwerk voor Mensen conform de werkwijze van de Groeituin toe te passen, waarbij het realiseren van sociale impact centraal staat. Zie: [Social Return: Groeituin | Rijkswaterstaat](#)
2. Na definitieve gunning vindt een dialoog plaats tussen de Groeituin en Opdrachtnemer, waarin de werkwijze en de mogelijkheden worden besproken. Opdrachtnemer dient na deze dialoog een plan van aanpak aan te leveren waarmee wordt voldaan aan het social return beleid van de Groeituin, welke na akkoord van de Groeituin dient te worden uitgevoerd.
3. De eisen die gesteld worden aan de uitwerking van social return in het kader van deze aanbesteding zijn:

SR-1	De Opdrachtnemer committeert zich aan een, bij de organisatie van Opdrachtgever / Deelnemer(s) passende uitvoering van de social return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk.
SR-2	De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de social return waarde uit SR-7 en de kaders van Opdrachtgever, die de Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return, zie bijlage: Bijlage Handreiking Groeituin Social Return 2022 (juli). <u>Binnen uiterlijk zes maanden na gunning dient de Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in</u>, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn social returnverplichting gaat voldoen. Na definitieve gunning verzorgt de Opdrachtgever de introductie tussen de Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient de Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn. In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed, aan de volgende punten: - De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan: plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm, opleidingstrajecten. - Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel. Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de contractmanager van de Opdrachtgever.

SR-3	In afstemming met contractmanager keurt de Groeituin het plan goed. Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt deze onderdeel van de Overeenkomst. Na goedkeuring is de Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.
SR4	Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Overeenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en contractmanager te melden. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke <i>aanpassingen en/of interventies</i> nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR-2 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit. Een <i>gewijzigd</i> plan van aanpak is onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.
SR-5	Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met social return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met Opdrachtgever en Groeituin besproken.
SR-6	Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.
SR-7	De Opdrachtnemer hanteert voor het aanwenden van social return een 2% over de van de Overeenkomst. Het bedrag wat dit vertegenwoordigd is de opdrachtwaarde social return waarde.
SR-8	De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).

Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement

De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eisen van de Overeenkomst ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beheerst zijn Diensten 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 (18) : *Proces Kwaliteitsmanagement*

- 1 De Opdrachtnemer is middels kwaliteitsbeheersing verantwoordelijk voor de te leveren Diensten.
- 2 De Opdrachtnemer stelt op basis van zijn Kwaliteitsmanagement systeem (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 **10** werkdagen na ingang van de overeenkomst. 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 Diensten, audits uit te voeren en een Auditregister op te stellen.
 - a. Ten aanzien van de frequentie van auditering van het Kwaliteitsmanagementsysteem gedurende de looptijd van het contract geldt het volgende:
 - NEN-EN-ISO 9001 certificaat: conform de desbetreffende norm,
 - Gelijkwaardige certificaten van in andere lidstaten van de Europese Unie gevestigde instanties: conform de desbetreffende norm,
 - Andere bewijzen inzake gelijkwaardige maatregelen op het gebied van kwaliteitsmanagement: minimaal jaarlijkse auditering op het voor deze aanbesteding van toepassing zijnde kwaliteitsmanagementsysteem.
- 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 geregistreerde afwijkingen alsmede de door te voeren verbeteringen en de voortgang daarvan.

Eis (19) : *Product Project Management Plan (PMP)*

1. In het PMP dienen processen uit het KMS van Opdrachtnemer en proceseisen 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, en
 - de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die geen 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:
 - Omgang met offertes en opdrachten,
 - Procesbeheersing,
 - Procedure Risicomanagement,
 - Continue verbetering,
 - Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken.

Eis (21) : *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 (22) : *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 (23) : *Product Afwijkingenregister*

Het door de Opdrachtnemer op te stellen en te hanteren Afwijkingenregister dient per afwijking minimaal de volgende zaken te bevatten:

- Uniek volgnummer van de afwijking;
- Omschrijving van de afwijking;
- Datum constatering;
- Verantwoordelijke actor;
- Status van de correctie;
- Datum wanneer corrigerende maatregel(en) uitgevoerd zullen zijn;
- Datum sluiting van het afwijkingsrapport.

Beoordelen

Eis (24) : *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 (25) : *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 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 Diensten. 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 Diensten dan als niet geleverd beschouwen.

Overleggen

Eis (26) : *Proces Overleggen*

1. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer organiseren dat er in augustus/september 2024 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 er 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 vinden in beginsel 1x per bemonsteringscyclus (voorjaar en najaarsbemonstering) plaats, maar in ieder geval uiterlijk in de week voorafgaand aan een betalingsmoment.
 1. De agenda van de voortgangsoverleggen wordt in de PSU door Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk bepaald.
 2. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen samen, in de voortgangsoverleggen, 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 contract realisatierisico's op basis van degene die de beste beheersing kan verzorgen, waarbij het mogelijk is dat risico's een gezamenlijke verantwoordelijk zijn.
 3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer richten tijdens de PSU de overlegvormen op strategisch, tactisch en operationeel niveau.
3. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever dienen regelmatig Risico-overleg te voeren teneinde risico's af te stemmen (cyclische risicobeheersing).

Eis (27) : *Product Project Start/Follow Up (PSU)/(PFU)*

1. In de voorbereiding op de PSU/PFU vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de PSU/PFU aan bod zullen komen alsmede de diepgang.

Op hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt:

- Omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Organisatie;
- Informatie/ communicatie/ overleg structuur;
- De Overeenkomst;
- Risico-inventarisatie en beheersing;
- Kwaliteitsborging;
- Tijd;
- Geld.

2. Bij de PSU/PFU van de Overeenkomst is een gemandateerd persoon van Opdrachtgever en Opdrachtnemer aanwezig.

Eis (28) : *Product Managementstatement*

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

Eis (29) : *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 contract risico's op basis van degene die de beste beheersing kan verzorgen, waarbij het mogelijk is dat risico's een gezamenlijke verantwoordelijk zijn.

Eis (30) : *Locatie(s) overleg*

Overleggen tussen Partijen vinden plaats op de locatie(s) waar de Opdrachtgever kantoor houdt. Een andere locatie kan na overleg tussen Partijen worden vastgesteld. Tijdens de PSU bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk welk soort overleg, met welke frequentie en al dan niet via Teams of hybride gehouden gaan worden gedurende de duur van deze overeenkomst.

Eis (31) : *Deelnemers overleg*

1. Voor de overleggen worden door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer minimaal **2** personen afgevaardigd.

De deelnemers aan het overleg zijn namens Opdrachtgever en Opdrachtnemer in ieder geval:

- a. Op tactisch niveau de Contractgemachtigden voor die Overeenkomst;
- b. Op operationeel niveau de Contactpersonen voor die Overeenkomst.

2. Opdrachtgever levert altijd de voorzitter.

Eis (32) : *Taken overleg*

Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van de overleggen met uitzondering van de PSU/PFU:

- 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 (33) : *Proces Toetsen*

1. De Opdrachtgever is bevoegd te Toetsen of de kwaliteitsborging van de Diensten plaatsvindt overeenkomstig het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en het Projectmanagementplan (PMP) van de Opdrachtnemer (indien Opdrachtgever hiertoe heeft verzocht overeenkomstig Eis **21** sub 2). 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 tevoren 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 de tijdens de Toets geconstateerde negatieve Bevindingen:
 - a. indien Toets op locatie is gehouden, direct conform toetsformulier deel B, door beide partijen te laten ondertekenen;
 - b. indien Toets middels Teams heeft plaatsgevonden, toetsformulier deel B, voorzien van geconstateerde negatieve Bevindingen, binnen **5** werkdagen schriftelijk en voorzien van handtekening, ter beschikking te stellen aan de Opdrachtnemer;
 - c. Opdrachtnemer binnen **5** werkdagen na ontvangst toetsformulier deel B, voorzien van handtekening, naar Opdrachtgever te retourneren.
5. De Opdrachtgever dient resultaten en conclusies van door de Opdrachtgever uitgevoerde Toetsen helder, objectief en eenduidig te formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen, conform toetsformulier deel C.
6. De Opdrachtgever dient toetsformulier deel C binnen **10** werkdagen schriftelijk ter beschikking te stellen aan de Opdrachtnemer.
 - Indien er sprake is van negatieve Bevindingen conform toetsformulier deel B, geldt dat Opdrachtgever toetsformulier deel C binnen 10 Werkdagen na ontvangst ondertekende en retour ontvangen toetsformulier deel B, ter beschikking stelt aan de Opdrachtnemer.
7. De Opdrachtgever is gerechtigd een negatieve Bevinding te classificeren als Tekortkoming.

Risicomanagement

Eis (34) : *Proces Risicomanagement*

1. De Opdrachtnemer dient Risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren gedurende alle fasen van de uitvoering van de Diensten.
 - a. De Opdrachtnemer dient voor iedere discipline de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Diensten.
 - b. De Opdrachtnemer dient de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie.
 - c. De Opdrachtnemer dient elk geïnventarieerd en geanalyseerd risico te kwantificeren en voor elk geïnventarieerd 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 (35) : *Product Risicoregister*

Het Risicoregister dient minimaal de actuele risico's en inmiddels beheerste risico's te bevatten, met per risico ten minste:

- Beschrijving van het risico (de ongewenste gebeurtenis);
- Beschrijving van de oorzaak;
- Beschrijving van het gevolg;
- Inschatting in kans en gevol klassen van het initieel risico en restrisico;
- Beschrijving van de beheersmaatregel(en);
- Status van de beheersmaatregel(en).

Verifiëren

Eis (36) : *Proces Verifiëren*

1. De Opdrachtnemer dient door middel van Verificatie aan te tonen dat de Diensten voldoen 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 Diensten) 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 Diensten wordt voldaan aan alle eisen.

Eis (37) : *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 (38) : *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 (39) : *Product Verificatienota*

1. De Verificatienota dient de relatie vast te leggen tussen enerzijds de Diensten 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 Diensten uit de Proces-
 - 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 (40) : *Proces Factureren en Betalen*

1. Voor alle factureringen en betalingen geldt dat zij altijd vallen onder het proces Beoordelen en Accepteren van deze VSP.
 - a. De pro forma facturen, inclusief de onderbouwing van het betalingsverzoek van Opdrachtnemer worden ter Beoordeling aan Opdrachtgever aangeboden.
 - b. Na een positieve Beoordeling van de pro forma factuur door Opdrachtgever geeft Opdrachtgever het overeengekomen bedrag voor betaling vrij (prestatie verklaren (PV)) en krijgt Opdrachtnemer bericht dat een factuur voor het overeengekomen bedrag ten laste van Opdrachtgever kan worden verzonden.
 - i. Het adres en bestelnummer worden schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt.

Handelingen na oplevering van Diensten

Evaluatie

Eis (41) : *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.

Eis (42) : *Tussen evaluatie voor verlenging*

Partijen houden in aanloop op een eventuele verlenging van de Overeenkomst een gezamenlijke tussenevaluatie, tenzij beide partijen aangeven dit niet noodzakelijk te vinden.

Opslag, overdracht 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 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.