



Vraagspecificatie Processen

Beschrijving van de Processen

MKC - Leveren, implementeren, beheren, onderhouden en professionaliseren

Zaaknummer: **31191413**

Datum: 28 februari 2024

Colofon

Uitgegeven door: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Rijkswaterstaat Dienst CIV
OSR VM Ontwikkeling
Datum: 28 februari 2024
Status: Definitief
Versienummer: 1.0



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	4
1.1	Doel Vraagspecificatie Processen	4
1.1.1	Algemeen	4
1.1.2	Verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer	4
1.1.3	Indeling eisen	4
1.2	Kwaliteitsmanagement	4
1.2.1	Inleiding	4
1.2.2	'Plan-Do-Check-Act' cyclus	4
1.2.3	Projectmanagementplan	4
1.2.4	Contractbeheersingsfilosofie	5
1.3	Structuur Vraagspecificatie Processen	5
1.4	Leeswijzer	5
1.5	Verwijzing naar normen	5
2	CONTRACTBEHEERSING (CB)	6
2.1	Contractmanagement (CM)	6
2.2	Opstellen Projectmanagementplan (OP)	6
2.3	Kwaliteitsmanagement (KM)	8
2.3.1	Toetsen	8
2.4	Risicomanagement (RM)	8
2.4.1	Risicoregister	9
2.4.2	Escalatieproces	10
2.5	Veiligheid (VH)	11
2.6	Projectmanagement (PM)	12
2.6.1	Projectdocumentatie	12
2.6.2	Acceptatie Projectresultaat	12
2.7	Financieel management (FM)	13
2.7.1	Dossier Financiële Afspraken (DFA)	13
2.7.2	Offertes voor aanvullende werkzaamheden	13
2.8	Documentatie (DO)	13
2.9	Rapportages (RP)	14
2.10	Security Management (SE)	15
2.11	Tooling Management (TO)	15
2.12	Duurzaamheid (DZ)	16
2.12.1	Ecovadis	16
2.12.2	Energie en klimaat	17
2.12.3	Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)	17
3	TRANSITIE (TR)	19
3.1	Vorbereiden Transitie	19
3.2	Projectleiding Transitie	19
3.3	Opleiden, trainen en ondersteunen van inbouwpartijen RWS CD	19
3.4	Opleiden en trainen van gebruikers	20
3.5	Proof of Concept Auto / Proof of Concept Motor	20
3.6	Afronden Transitie	21



4	UITVOERING	22
4.1	Bestellen, Leveren, Accepteren, Factureren (BL)	22
4.1.1	Bestellen	22
4.1.2	Leveren	22
4.1.3	Accepteren	23
4.1.4	Factureren en betalen	24
4.1.5	Garantie en nazorg	25
4.2	(Online) Servicemanagement (OS)	26
4.2.1	Online Service Portaal	26
4.2.2	ServiceDesk	28
4.2.3	Service Level Management	29
4.2.4	Aanpassingen aan PDC-items	29
4.3	Beheer en Onderhoud (BO)	30
4.3.1	Event Management	30
4.3.2	Incident management	30
4.3.3	Problem management	31
4.3.4	Change Management	32
4.3.5	Configuratiemanagement / Gegevensbeheer CMDB	33
4.3.6	Onderhoud	34
4.4	Overleggen (OL)	34
4.4.1	Project-Start-Up	34
4.4.2	Wederzijdse taken en verantwoordelijkheden	35
5	RE-TRANSITIE (RT)	36
5.1.1	Vorbereiden Re-Transitie	36
5.1.2	Uitvoeren Re-Transitie	36
5.1.3	Afronden Re-Transitie	36



1 INLEIDING

1.1 Doel Vraagspecificatie Processen

1.1.1 Algemeen

Dit document Vraagspecificatie Processen (hierna VSP) is één van de vraagspecificaties naast de Vraagspecificatie Eisen (hierna VSE) en de Vraagspecificatie Algemeen (hierna VSA) en maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de set contractdocumenten. Doel van de VSP is om de Opdrachtnemer inzage te geven in de eisen, die Rijkswaterstaat (hierna RWS) stelt aan de processen voor de MKC-dienstverlening, die de Opdrachtnemer moet leveren om de Prestatie te realiseren.

1.1.2 Verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om te bepalen welke werkzaamheden er verricht moeten worden en welke processen er ingericht moeten worden om de Opdracht uit te voeren. Bepaalde werkzaamheden en processen acht de Opdrachtgever echter zodanig van belang voor de realisatie van de Opdracht, dat de Opdrachtgever daaraan eisen heeft gesteld.

1.1.3 Indeling eisen

De eisen zijn ingedeeld naar een aantal noodzakelijke (beheer)processen en herkenbaar in de verschillende hoofdstukken. Per proces (of onderliggende processen) zijn eisen geformuleerd. Per proces is een topeis geformuleerd. Deze eis geeft het doel van het betreffende proces weer. Naast de topeis kunnen per proces onderliggende eisen zijn geformuleerd. Hiermee heeft de Opdrachtgever niet beoogd het volledige proces in te vullen. De Opdrachtnemer kan dus niet volstaan met slechts invulling te geven aan de onderliggende eisen.

1.2 Kwaliteitsmanagement

1.2.1 Inleiding

De Opdrachtnemer voert de MKC-dienstverlening uit op basis van kwaliteitsmanagement conform de vigerende versie van NEN-EN-ISO 9001. Kwaliteitsmanagement wordt toegepast op alle processen en zorgt dat de processen geschikt, passend en doeltreffend zijn en blijven en dat ze leiden tot het gewenste resultaat en een tevreden klant.

1.2.2 'Plan-Do-Check-Act' cyclus

Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in de 'Plan-Do-Check-Act' cyclus (hierna PDCA-cyclus), die op ieder proces geïmplementeerd moet worden. Het beschrijven van de processen is de eerste stap van de PDCA-cyclus. Uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer de MKC-dienstverlening als processen beschrijft en vastlegt, waarbij de Opdrachtnemer met deze procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen in de VSP en de VSE wordt voldaan en dat deze procesbeschrijvingen tevens het vermogen in zich hebben om het beoogde resultaat te bereiken.

1.2.3 Projectmanagementplan

Het projectmanagementplan (hierna PMP) is een Document dat wordt geëist door de Opdrachtgever. In het PMP dient de Opdrachtnemer te beschrijven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe de fasen binnen de Opdracht projectmatig worden uitgevoerd. Het PMP vormt de basis voor procesbeschrijvingen van de Opdrachtnemer en kan aangevuld worden met onderliggende plannen. De Opdrachtnemer kan gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen die voor zijn eigen kwaliteitsmanagement zijn opgesteld.



1.2.4 Contractbeheersingsfilosofie

De Opdrachtnemer moet kwaliteitsmanagement continu toepassen bij de realisatie van de Prestatie. De Opdrachtgever maakt hier gebruik van bij het beheersen van de Overeenkomst. De Opdrachtgever richt zich op de beoordeling van het PMP van de Opdrachtnemer. Het PMP moet de Opdrachtgever het vertrouwen geven dat de uitvoering van de Opdracht door de Opdrachtnemer aan de gestelde eisen zal gaan voldoen.

1.3 Structuur Vraagspecificatie Processen

Bij de hoofdstukindeling van deze VSP is voor de volgende structuur gekozen:

- Hoofdstuk 2: eisen aan Contractbeheersing;
- Hoofdstuk 3: eisen aan de Transitie;
- Hoofdstuk 4: eisen de Uitvoering
- Hoofdstuk 5: eisen aan de Re-Transitie.

1.4 Leeswijzer

De eisen in deze VSP zijn zoveel mogelijk geformuleerd volgens een vast patroon met topeisen en onderliggende eisen. Voor de eenduidigheid zijn eisen voorzien van een ID-nummer bestaande uit twee beginletters die duiden op het proces waarop de eis betrekking heeft en een volgnummer. Per eis is tevens een relatie aangegeven met één of meer bovenliggende eisen.

ID-nummer	Omschrijving eis	Bovenliggende eis
XX100	De Opdrachtnemer dient ...	XX010

Naast de eisen zijn er bepalingen opgenomen waarin randvoorwaarden voor de Opdrachtnemer vanuit RWS beschreven zijn en waaruit niet direct een verplichting voortvloeit voor de Opdrachtnemer anders dan dat de Opdrachtnemer rekening dient te houden met wat er is bepaald. Het identificatienummer van een bepaling wordt altijd voorafgegaan door de "B-" van "Bepaling".

ID-nummer	Omschrijving bepaling	Bovenliggende eis
B-YY100	De Opdrachtgever ...	XX010

In deze VSP wordt verwezen naar bijlagen. Deze bijlagen maken onlosmakelijk onderdeel uit van de set van contractdocumenten.

Deze VSP kan het beste gelezen worden na de VSA en na de VSE.

De betekenis en definitie van begrippen en afkortingen die in deze VSP gebruikt worden, zijn terug te vinden in **bijlage A. 'Begrippenlijst MKC'** bij de Vraagspecificatie.

1.5 Verwijzing naar normen

Indien in deze VSP wordt verwezen naar normen etc. of fabricaten etc. als bedoeld in de Aanbestedingswet, wordt deze verwijzing geacht vergezeld te gaan van de woorden '...of gelijkwaardig'.



2 CONTRACTBEHEERSING (CB)

CB010	De Opdrachtnemer dient zijn processen en werkzaamheden zodanig te beheersen op tenminste de aspecten scope, tijd, geld, risico's, informatie, organisatie, kwaliteit, veiligheid en milieu, dat de Prestatie aantoonbaar en traceerbaar wordt gerealiseerd conform de eisen.	
-------	--	--

2.1 Contractmanagement (CM)

CM010	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maken tijdens de Project-Start-Up (hierna PSU) schriftelijk aan elkaar kenbaar wie de contractgemachtigden zijn voor de Overeenkomst op operationeel, tactisch en strategisch niveau, inclusief de vervangers, en handhaven deze contractgemachtigden gedurende de gehele contractduur. De Opdrachtnemer dient deze informatie op te nemen in het Dossier Afspraken en Procedures (hierna DAP).	CB010
CM020	De Opdrachtnemer dient in het DAP alle operationele afspraken en procedures aangaande de MKC-dienstverlening tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer schriftelijk vast te leggen.	CM010
CM030	De Opdrachtnemer dient een concept DAP op te stellen voorafgaand aan de PSU en deze DAP in overeenstemming met de Opdrachtgever definitief te maken binnen 2 weken na de PSU. De Opdrachtnemer dient het DAP te actualiseren en in stand te houden gedurende de gehele contractperiode.	CM010
CM040	De contractgemachtigden van de Opdrachtnemer dienen over voldoende mandaat te beschikken voor alle te voeren besprekingen en de te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst om (snelle) besluitvorming mogelijk te maken.	CM010
CM050	Indien de Opdrachtnemer in combinatie heeft ingeschreven en/of heeft ingeschreven met onderaannemers, dan is de Opdrachtnemer hoofdelijk het aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient dit te borgen in zijn contracten met combinanten en/of onderaannemers.	CM010
B-CM060	De Opdrachtgever heeft geautoriseerde personen aangesteld voor minimaal het verstrekken van opdrachten, het doen van Bestellingen en het aanmelden van Changes of Incidenten. Geautoriseerde personen zijn medewerkers van de Opdrachtgever, of eventueel door de Opdrachtgever aangestelde medewerkers van derde partijen. Een actueel overzicht van deze personen wordt gedeeld met de Opdrachtnemer tijdens de PSU en als bijlage vastgelegd in het DAP.	CM010

2.2 Opstellen Projectmanagementplan (OP)

OP100	De Opdrachtnemer dient in een PMP de processen uit het kwaliteitsmanagementsysteem (hierna KMS) en de proceseisen uit deze VSP duidelijk en transparant te beschrijven. Hiermee toont de Opdrachtnemer aan, dat deze processen het vermogen hebben om de beoogde Prestatie te leveren met betrekking tot de MKC-dienstverlening.	CB010
B-OP110	De Opdrachtnemer mag het PMP opdelen in onderliggende plannen (procesbeschrijvingen) met gebruikmaking van de standaard proces-	OP100



	beschrijvingen conform zijn KMS.	
OP120	De Opdrachtnemer dient het PMP uiterlijk 2 weken na aanvang van de Overeenkomst aan de Opdrachtgever ter Acceptatie voor te leggen. De mogelijke bijlagen waarnaar in het PMP wordt verwezen, dienen tegelijk met het PMP aan de Opdrachtgever te worden verstrekt.	OP100
OP130	De Opdrachtnemer dient in het PMP tenminste de volgende onderwerpen specifiek voor de MKC-dienstverlening te beschrijven en uit te werken: 1. eventuele samenwerkingsafspraken; 2. de processen, gebruikmakende van procesbeschrijvingen conform het gecertificeerde KMS, waarbij tenminste invulling wordt gegeven aan de gestelde proceseisen en waarmee de Opdrachtnemer aantoont dat deze processen het vermogen hebben om de Opdracht te realiseren; 3. een beschrijving van, of een verwijzing naar, de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die onderdeel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem; 4. de invulling van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer op de werkprocessen, waaronder de ondersteuning; 5. invulling van de interne kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer door audits en afwijkingsregistraties; 6. de omgang met offertes en opdrachten; 7. wijze van informatieoverdracht richting RWS en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken. 8. Project Initiatie Document (hierna PID) t.b.v. de fase "Transitie": a. projectdoelstelling(en) en projectmanagementsturing; b. het projectmanagementsysteem, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op het KMS, dat is gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001, of gelijkwaardig; c. de projectorganisatie, waarin tenminste de bij deze Opdracht betrokken functionarissen en hun rollen zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.	OP100
OP140	De Opdrachtnemer dient, vanuit zijn professionele expertise en ervaring, de in de Vraagspecificatie gestelde eisen aan de MKC-dienstverlening zodanig aan te vullen en/of te verbeteren, dat de gevraagde MKC-dienstverlening altijd wordt gegarandeerd. Het uitsluitend voldoen aan de in de Vraagspecificatie 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.	OP100
OP150	De Opdrachtnemer dient een organisatie in te richten, waarmee hij de gevraagde MKC-dienstverlening aan RWS levert gedurende de gehele contractperiode en in staat is om: 1. In samenwerking met de Opdrachtgever een adequate invulling te geven aan de uitvoering van de Transitie en de opvolgende projectfasen beschreven in de VSA; 2. De noodzakelijke kennis te borgen (kennis opbouwen en vasthouden) voor de gevraagde MKC-dienstverlening, waarbij het beroep op RWS (of derde partijen van RWS) zoveel mogelijk wordt beperkt (zelfwerkzaamheid); 3. Te allen tijde aan te tonen dat:	OP100



	a. de geleverde MKC-dienstverlening voldoet aan alle gestelde VSP-eisen, en b. de MKC-oplossing voldoet aan alle gestelde VSE-eisen; 4. Wijzigingen in zijn organisatie tijdig schriftelijk kenbaar te maken aan RWS en mondeling toe te lichten in het VGR-overleg.	
--	---	--

2.3 Kwaliteitsmanagement (KM)

KM010	De Opdrachtnemer dient tijdens de gehele contractperiode te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en dient de met de Opdrachtgever afgestemde verwachtingen ten aanzien van de MKC-dienstverlening te waarborgen middels kwaliteitsmanagement.	CB010
KM020	De Opdrachtnemer dient te accepteren dat de Opdrachtgever bevoegd is om te toetsen of de kwaliteitsborging van de MKC-dienstverlening plaatsvindt overeenkomstig het PMP van de Opdrachtnemer. Om tot dit oordeel te kunnen komen, maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van proces- en producttoetsen. Het staat de Opdrachtgever vrij om zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen op ieder door hem gewenst moment.	KM010
KM030	De Opdrachtnemer dient RWS te allen tijde zijn medewerking te verlenen om een audit, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren. Hierbij heeft RWS de bevoegdheid om te allen tijde alle kantoren, werkterreinen, werkplaatsen en loodsden van de Opdrachtnemer en haar leveranciers te betreden waar werkzaamheden ten behoeve van de MKC-dienstverlening worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.	KM010

2.3.1 Toetsen

KM100	De Opdrachtnemer dient de benodigde documenten en informatie voor proces- en/of producttoetsen minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de datum van de Toets aan de Opdrachtgever aan te leveren.	KM010
B-KM110	De Opdrachtgever zal minimaal 20 werkdagen van te voren schriftelijk aangeven dat bij de Opdrachtnemer getoetst gaat worden.	KM100
B-KM120	De Opdrachtgever zal: 1. Bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de MKC-dienstverlening zo minimaal als mogelijk verstoren; 2. Resultaten en conclusies van de uitgevoerde toetsen helder, objectief en eenduidig formuleren in (zowel positieve als negatieve) bevindingen; 3. Na uitvoering Toets negatieve bevindingen binnen 5 werkdagen schriftelijk ter beschikking stellen aan de Opdrachtnemer.	KM100
KM130	De Opdrachtgever is gerechtigd om een negatieve bevinding te classificeren als een Tekortkoming.	KM100

2.4 Risicomanagement (RM)

RM010	De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement zodanig te verrichten, dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever wordt geminimaliseerd.	CB010
-------	--	-------



RM020	De Opdrachtnemer dient risicomanagement te borgen in zijn PMP en uit te voeren gedurende de gehele contractperiode.	RM010
B-RM030	De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever verdelen in onderling overleg de contract- en projectrisico's op basis van degene die de beste beheersing van deze risico's kan verzorgen. Hierbij is het mogelijk dat bepaalde risico's een gezamenlijke verantwoordelijkheid zijn.	RM010
RM040	De Opdrachtnemer dient risicomanagement (risico-identificatie, risico-analyse, risicoclassificatie, risicobeheersing, risicomitigatie, risicologging en risicogovernance) uit te voeren gedurende de gehele contractperiode, zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer wordt geminimaliseerd. De Opdrachtnemer dient hiertoe tenminste: 1. een risicoregister op te stellen en actueel te houden; 2. voor elke discipline en elke in de VSA gedefinieerde projectfase binnen het contract de risico's te inventariseren en te analyseren, die zijn verbonden aan de uitvoering van de Opdracht; 3. de door RWS geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie; 4. elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico te kwantificeren; 5. risico's te koppelen aan werkzaamheden en risico-eigenaren; 6. voor elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico beheersmaatregelen vast te stellen en te treffen en aan te tonen dat de beheersmaatregelen zijn genomen; 7. de beheersmaatregelen na uitvoering te evalueren.	RM010
RM050	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.	RM040
RM060	De Opdrachtnemer dient eventuele wijzigingen in de planning door het uitvoeren van de betreffende werkzaamheden, in overleg met de Opdrachtgever, te verwerken in een aangepaste planning.	RM040
RM070	De Opdrachtnemer dient ten aanzien van cybersecurity minimaal 1x per jaar een risicoanalyse en risicoafweging conform NEN-ISO/IEC-27005 (Information security risk management) te maken.	RM010

2.4.1 Risicoregister

RM100	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 weken na aanvang van de Overeenkomst een risicoregister aan te leggen en dit risicoregister actueel te houden gedurende de gehele contractperiode.	RM010
RM110	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat het risicoregister tenminste bevat: 1. datum identificatie risico; 2. beschrijving risico (ongewenste gebeurtenis) met koppeling naar het geraakt onderdeel van de MKC-dienstverlening; 3. mogelijke imagoschade door dit risico; 4. beschrijving kans van optreden; 5. beschrijving mogelijke oorzaken; 6. beschrijving van het gevolg;	RM100



	7. inschatting in kans en gevolgklassen van het risico; 8. beschrijving beheers- en mitigerende maatregel(en); 9. datum aanvang uitvoering beheers- en mitigerende maatregel(en); 10. status beheers- en mitigerende maatregel(en); 11. namen risico-eigenaar en actiehouders; 12. verantwoordelijke(n) voor risico mitigerende maatregelen; 13. datum afronding mitigerende maatregelen risico.	
--	--	--

2.4.2 Escalatieproces

B-RM200	De escalatieniveaus van de Opdrachtgever zien er tijdens de Transitie als volgt uit: 1. Indien op operationeel niveau op een bepaald moment volgens een Partij niet wordt voldaan aan de gestelde eisen en/of afspraken van de te leveren resultaten t.b.v. de MKC-dienstverlening en hierdoor een geschil kan ontstaan, mogen Partijen, na kennisgeving, het geschil escaleren naar een tactisch niveau; 2. Indien het geschil onder punt 1 op tactisch niveau niet (tijdig) kan worden opgelost, mogen Partijen, na kennisgeving, het geschil escaleren naar strategisch niveau; 3. Onderstaande contact- en escalatielijnen worden gehanteerd door Partijen, waarbij de directie van RWS kan worden vertegenwoordigd door het verantwoordelijke afdelingshoofd. <pre>graph TD subgraph Strategisch DIR OG <--> DIR ON end subgraph Tactisch SG MKC <--> CM ON end subgraph Operationeel CM PM <--> PM ON end DIR OG <--> SG MKC DIR ON <--> CM ON SG MKC <--> CM PM CM ON <--> PM ON</pre> Legenda Dir = Directie; CM = Contractmanagement; PM = Project Management; CB = Contractbeheer.	RM010
B-RM210	De escalatieniveaus van de Opdrachtgever zien er tijdens de Uitvoering als volgt uit: 1. Indien op operationeel niveau op een bepaald moment volgens een Partij niet wordt voldaan aan de gestelde eisen en/of afspraken van de te leveren MKC-dienstverlening en hierdoor een geschil kan ontstaan, mogen Partijen, na kennisgeving, het geschil escaleren naar een tactisch niveau; 2. Indien het geschil onder punt 1 op tactisch niveau niet (tijdig) kan worden opgelost, mogen Partijen, na kennisgeving, het geschil escaleren naar strategisch niveau;	RM010



	3. Onderstaande contact- en escalatielijnen worden gehanteerd door Partijen, waarbij de directie van RWS kan worden vertegenwoordigd door het verantwoordelijke afdelingshoofd. Legenda Dir = Directie; SM = Service Management.	
RM320	De Opdrachtnemer dient met identieke escalatieniveaus aan te sluiten op de escalatieniveaus van de Opdrachtgever. Deze escalatieniveaus dienen voorzien te zijn van het juiste mandaat, zodanig dat de voortgang van de werkzaamheden en de kwaliteit van de Prestatie gewaarborgd zijn.	B-RM200 B-RM210
B-RM330	De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (zie artikel 26 ARBIT 2022) dan wel tot ontbinding en opzegging (zie artikel 30 ARBIT 2022).	B-RM200 B-RM210

2.5 Veiligheid (VH)

VH010	De Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden een definitief V&G plan op te stellen. RWS zorgt voor een tijdige communicatie naar de Opdrachtnemer aangaande de basis- en de primaire beheersmaatregelen voor het V&G-plan. Deze verplichting geldt altijd indien (delen van) werkzaamheden worden uitgevoerd in een omgeving waar de arbeidsomstandigheden worden beïnvloed door variabiliteit in 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 worden geacht.	CB010
VH020	Indien Partijen 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. Gedurende het geschil verricht de Opdrachtnemer geen risicovolle werkzaamheden met betrekking tot de veiligheid.	VH010



VH030	De Opdrachtnemer stelt een V&G-plan op voor de implementatie van de MKC-dienstverlening en voert dit V&G-plan uit door het opmaken en monitoren van een risico-inventarisatie en -evaluatie document (RI&E).	VH010
VH040	De Opdrachtnemer benoemt een coördinator, die toezicht houdt op de naleving van het V&G-plan (inclusief RI&E).	VH010
B-VH050	Iedere Partij blijft zelf verantwoordelijk voor naleving van z'n wettelijke verplichtingen met betrekking tot veiligheid en gezondheid van zijn eigen werknemers.	VH010

2.6 Projectmanagement (PM)

PM010	De Opdrachtnemer dient zijn projectactiviteiten binnen deze Overeenkomst zodanig te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren), dat het projectresultaat conform de opdrachtverstrekking wordt opgeleverd.	CB010
PM020	De Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de vigerende methodieken, procedures, voorschriften en werkwijzen bij de Opdrachtgever, waaronder de projectmanagementmethodiek van de Opdrachtgever die Prince2 als leidraad hanteert en terug te vinden is in bijlage F. 'Kwaliteitsraamwerk IV projectmanagement' bij de Vraagspecificatie.	PM010
B-PM030	Indien de Opdrachtnemer binnen zijn organisatie andere methodieken, procedures, voorschriften en/of werkwijzen hanteert, mag de Opdrachtgever hier niets van merken in de uitvoering en mag dit niet leiden tot aanpassingen of meerkosten voor de Opdrachtgever.	PM010
PM040	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 1 week na de schriftelijke opdrachtverstrekking door de Opdrachtgever aan te vangen met zijn projectactiviteiten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.	PM010

2.6.1 Projectdocumentatie

PM100	De projectmanagementdocumentatie dient te voldoen aan de kaders in bijlage F. 'Kwaliteitsraamwerk IV projectmanagement' bij de Vraagspecificatie. De Opdrachtnemer dient voor de start van het project een PID op te stellen binnen de kaders van de project Start Architectuur (hierna PSA).	PM010
-------	--	-------

2.6.2 Acceptatie Projectresultaat

PM200	De Opdrachtnemer dient binnen de kaders voor projecten vermeld in bijlage F. 'Kwaliteitsraamwerk IV projectmanagement' bij de Vraagspecificatie voor ieder project het projectresultaat ter Acceptatie aan te bieden aan de Opdrachtgever via het Acceptatieprotocol als onderdeel van het project eindrapport.	PM010
PM210	De Opdrachtgever accepteert het opgeleverde projectresultaat door ondertekening van het Acceptatieprotocol.	PM200
B-PM220	Door ondertekening van het Acceptatieprotocol verklaart de Opdrachtgever dat het opgeleverde projectresultaat voldoet aan de in het PID vastgestelde criteria voor Acceptatie en verleent de Opdrachtgever décharge aan de Opdrachtnemer voor de verplichtingen die hij tijdens de opdrachtverstrekking op zich heeft genomen.	PM200



B-PM230	Een ondertekend Acceptatieprotocol is voorwaardelijk voor de administratieve afsluiting en afhandeling (facturering) van ieder project.	PM200
B-PM240	Voorwaardelijke Acceptatie door de Opdrachtgever is mogelijk op basis van schriftelijke vastgestelde restpunten in het Acceptatieprotocol.	PM200

2.7 Financieel management (FM)

2.7.1 Dossier Financiële Afspraken (DFA)

FM010	Het Dossier Financiële Afspraken (hierna DFA) is een document waarin alle financiële procesafspraken tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer schriftelijk zijn vastgelegd. De Opdrachtnemer dient een concept DFA op te stellen voorafgaand aan de PSU en deze concept DFA in overeenstemming met de Opdrachtgever definitief te maken binnen 2 weken na de PSU. De Opdrachtnemer dient het DFA te actualiseren en in stand te houden gedurende de gehele contractsduur.	CB010
FM020	De Opdrachtnemer dient zijn Inschrijfprijs in conform bijlage 4. Format Financiële Aanbieding bij het Beschrijvend Document.	FM010

2.7.2 Offertes voor aanvullende werkzaamheden

FM100	De Opdrachtnemer is verplicht om op verzoek van de Opdrachtgever offertes uit te brengen voor aanvullende werkzaamheden die niet in de Producten & Diensten Catalogus (hierna PDC) van de MKC-dienstverlening zijn opgenomen (bijvoorbeeld adviesdiensten), waarbij iedere uitgebrachte offerte dient te voldoen aan de offerte aanvraag van de Opdrachtgever.	FM010
FM110	Alle in dit kader uitgebrachte offertes dienen marktconform, transparant en voldoende gespecificeerd te zijn en gebaseerd te zijn op de uurtarieven die door de Opdrachtnemer bij zijn Inschrijving zijn gespecificeerd in bijlage 4. Format Financiële Aanbieding bij het Beschrijvend Document.	FM100
FM120	De Opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om een offerte op te vragen bij en te gunnen aan andere marktpartijen indien de Opdrachtnemer de marktconformiteit van zijn offerte niet expliciet kan aantonen aan de Opdrachtgever.	FM100
FM130	Iedere offerte dient een minimale gestanddoeningstermijn van 3 maanden te hebben na de formele datum van indiening van de offerte.	FM100
FM140	De Opdrachtnemer verplicht zich om de in de offerte beschreven werkzaamheden conform de opdrachtverstrekking uit te voeren en binnen 1 week na opdrachtverstrekking aan te vangen met de werkzaamheden.	FM100
B-FM150	Aan het opstellen en indienen door de Opdrachtnemer van een aanvullende offerte, inclusief eventuele intake activiteiten door de Opdrachtnemer, zijn voor de Opdrachtgever geen kosten verbonden, ook niet indien de Opdrachtgever besluit de uitgebrachte offerte van de Opdrachtnemer niet te accepteren en/of de (aanvullende) werkzaamheden niet, of door een andere partij, of op andere wijze, uit te (laten) voeren.	FM100

2.8 Documentatie (DO)

DO010	De Opdrachtnemer dient alle documentatie die voor RWS wordt ontwikkeld, opgesteld bewerkt, of opgeleverd wordt, in de Nederlandse taal op te	CB010
-------	--	-------



	stellen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.	
DO020	Alle documentatie die door de Opdrachtnemer wordt ontwikkeld of bewerkt, dient actueel gehouden te worden gedurende de gehele contractperiode.	DO010
DO030	De Opdrachtnemer dient de wijze van document- en versiebeheer tijdens de PSU ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever.	DO010
DO040	Alle documentatie dient leesbaar te zijn zonder verlies van informatie of opmaak met de bij RWS in gebruik zijnde versies van MS-Office (Word, PowerPoint, Excel etc.). 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 RWS in gebruik zijnde versie van MS-Office.	DO010
DO040	De Opdrachtnemer dient ieder nieuw of aangepast document te voorzien van een classificatie conform de richtlijnen van de Opdrachtgever beschreven in bijlage G. 'Instructie vertrouwelijkheid documenten en gegevens v2.4' .	DO010
DO050	De Opdrachtnemer dient alle vereiste informatie voor de Opdracht zodanig digitaal te documenteren dat deze informatie online doorzoekbaar is voor de Opdrachtgever.	DO010
DO060	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever een totale set van informatie aan de Opdrachtgever beschikbaar te stellen.	DO010
DO070	De Opdrachtnemer dient alle relevante concepten en/of documenten, die zijn beoordeeld of geaccepteerd zonder vertraging (digitaal) op te slaan en te archiveren en op verzoek gedurende minimaal 2 jaar, nadat de Overeenkomst is beëindigd, beschikbaar te houden voor RWS.	DO010
DO080	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractduur de (on)gevalideerde data op te slaan en beschikbaar te houden voor RWS. Het (intellectueel) eigendom(srecht) van de (on)gevalideerde data berust bij RWS.	DO010

2.9 Rapportages (RP)

RP010	De Opdrachtnemer dient rapportages op te stellen om verantwoording af te leggen over de realisatie van de Prestatie en de Opdrachtgever continu inzicht te geven in de actuele situatie.	CB010
RP020	De Opdrachtnemer dient ieder kwartaal een Voortgangsrapportage (hierna VGR) op te stellen en deze VGR uiterlijk op de vijfde werkdag na afloop van het betreffende kwartaal ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Deze VGR dient tenminste een overzicht van het aantal te leveren geleverde PDC-items met leverdatum en leveradres per PDC-item te bevatten.	RP010
RP030	De Opdrachtnemer dient de inhoud van de voortgangsrapportage nader af te stemmen met de Opdrachtgever tijdens de PSU en dient de afgestemde inhoud vast te leggen in het PMP.	RP010
RP040	Iedere rapportage dient actueel, betrouwbaar en compleet te zijn en blijvend te voorzien in de actuele informatiebehoefte van de Opdrachtgever.	RP010



RP050	De Opdrachtnemer dient iedere rapportage op verzoek van de Opdrachtgever te voorzien van een advies.	RP010
B-RP060	Rapportages dienen niet alleen inzicht te geven in behaalde resultaten en afwijkingen ten opzichte van de overeengekomen Prestatie binnen de rapportageperiode, maar ook een cumulatief overzicht te bieden van resultaten en afwijkingen in reeds verstreken perioden (verzameling en samenvoeging van eerdere rapportages), zodat trends herkend kunnen worden door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer.	RP010
RP070	De Opdrachtnemer dient rapportages gedurende de gehele contractperiode aan te passen op de veranderende informatiebehoefte van de Opdrachtgever, zonder hiervoor extra kosten in rekening te brengen.	RP010

2.10 Security Management (SE)

SE010	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode aantoonbaar te voldoen aan het vigerende securitybeleid van de Opdrachtgever en de Prestatie aantoonbaar compliant aan de vigerende BIO te realiseren en voor aanvang van de Overeenkomst bijlage H. "Template - Informatiebeveiliging Beveiligingsplan IV 1.1 Definitief" bij de Vraagspecificatie in te vullen en ter Acceptatie in te dienen bij de Opdrachtgever.	CB010
SE020	De Opdrachtnemer dient uiterlijk per 1/1/2025 te voldoen aan de vigerende security eisen opgesomd in bijlage I. 'Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop v1.7' en bijlage J. Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop v1.75' bij de Vraagspecificatie en dient de handhaving van deze security eisen op dat moment aantoonbaar geborgd te hebben in zijn PMP.	SE010
SE030	De Opdrachtnemer dient de MKC-oplossing zodanig te leveren, implementeren, professionaliseren, beheren en onderhouden, dat de maatregelen opgenomen in bijlage I. 'Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop v1.7' en bijlage J. 'Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop v1.75' bij de Vraagspecificatie blijvend gehandhaafd worden.	SE010

2.11 Tooling Management (TO)

TO010	De Tooling van de Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode aantoonbaar te voldoen aan het vigerende securitybeleid van de Opdrachtgever en de onderstaande eisen met betrekking tot de IT Service Management tool (hierna ITSM-tool).	CB010 SE010 SE020 SE030
TO020	De Opdrachtnemer dient de inhoud van zijn ITSM-tool en de configuratiegegevens van de MKC-oplossing kosteloos en rechtenvrij in een Open Standaard formaat beschikbaar te stellen aan de Opdrachtgever en op verzoek over te dragen aan de Opdrachtgever aan het einde van de Overeenkomst.	TO010
B-TO030	Indien de ITSM-tool van de Opdrachtnemer leidt tot 'vendor lock-in' zonder een acceptabele exit strategie, is de expliciete toestemming van de Opdrachtgever vereist voordat deze ITSM-tool aangeschaft en ingezet mag worden door de Opdrachtnemer.	TO010
TO040	De Opdrachtnemer dient, op verzoek van de Opdrachtgever, leesrechten te verstrekken aan de geautoriseerde RWS-medewerkers op de door de	TO010



	Opdrachtnemer ingezette ITSM-tool.	
TO050	De ITSM-tool van de Opdrachtnemer dient 24x7 operationeel te zijn.	TO010
TO055	De ITSM-tool dient een beschikbaarheid van minimaal 99,5% per maand te hebben.	TO010
TO060	De Opdrachtnemer dient de software van zijn ITSM-tool en de in de MKC-oplossing gebruikte software zodanig te beheren, dat: 1. de levering van de Prestatie niet in gevaar komt ten gevolge van wijzigingen of fouten in deze software; 2. de softwarecomponenten, gebruikte platformen en browsers volgens de huidige en voorgaande release up-to-date gehouden worden; 3. software wijzigingen in overleg doorgevoerd worden (in verband met het compliant houden met de Uniforme Werkplek Wegverkeersleider (hierna UWW) en het Bouwblok Audio); 4. upgrades van softwareversies tijdig plaatsvinden; 5. wijzigingen in de (besturings)software tijdig worden beheerst; 6. back-ups van de data niet ouder zijn dan de termijn die tijdens de PSU door de Opdrachtgever is bepaald; 7. 1x per kwartaal gecontroleerd en getest wordt, of de back-ups op de ingezette media nog leesbaar en bruikbaar zijn; 8. er geen logging informatie en data verloren gaat; 9. security issues tijdig worden gemitigeerd; 10. recovery procedures jaarlijks in het eerste kwartaal worden getest.	TO010

2.12 Duurzaamheid (DZ)

DZ010	RWS wil een actieve bijdrage leveren aan de duurzaamheid van de samenleving. RWS heeft de strategische doelstelling om in 2050 volledig klimaatneutraal te werken en circulair te zijn en om in 2030 energieneutraal en circulair te werken. De Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden zodanig in te vullen dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (hierna MVO) gewaarborgd is in de MKC-dienstverlening aan RWS met behoud van marktconformiteit.	CB010
DZ020	De Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Overeenkomst aantoonbaar te beschikken over een MVO-plan, waarin helder beschreven staat op welke wijze de Opdrachtnemer MVO gaat waarborgen in de MKC-dienstverlening aan RWS.	DZ010

2.12.1 Ecovadis

DZ100	De Opdrachtnemer dient zich binnen 2 maanden na aanvang van de Overeenkomst te registreren bij Ecovadis en de questionnaire van Ecovadis in te vullen en te delen met Ecovadis. De Opdrachtnemer mag hiervoor ook gebruik maken van de Ecovadis registratie en scores van zijn moedermaatschappij, indien sprake is van een moedermaatschappij.	DZ010
DZ110	De Opdrachtnemer dient zelf de kosten te dragen voor deze registratie en de beoordeling van de eigen onderneming. Meer informatie hierover is terug te vinden op de website van Ecovadis. Zie ook via https://ecovadis.com/	DZ100
B-DZ120	RWS heeft Ecovadis geselecteerd om inzicht te geven in de dienstverlening van de Opdrachtnemer op het gebied van duurzaamheid. RWS beoogt met	DZ100



	het gebruik van Ecovadis zowel een duurzame opdrachtnemer te selecteren als ook de MKC-dienstverlening van de Opdrachtnemer op duurzaamheid te monitoren. Het staat RWS vrij om gedurende de contractsduur één of meerdere 'Corrective Action Plans (CAP)' te initiëren bij de Opdrachtnemer middels het Ecovadis platform.	
--	---	--

2.12.2 Energie en klimaat

DZ200	De Opdrachtnemer dient ieder contractjaar aan de Opdrachtgever te rapporteren over energie-reductie binnen de organisatie voor de Opdracht volgens de ISO 50001 norm en daarbij aan te geven in welke mate gebruikt wordt gemaakt van: 1. Eigen opwekking elektrische energie en zo, met welke grondstof; 2. Groene stroom; 3. Energiezuinige apparatuur. De Opdrachtnemer dient in deze rapportage tevens aan te geven welke maatregelen genomen zijn om te voorkomen dat er onnodig energie wordt verbruikt.	DZ010
DZ210	De Opdrachtnemer dient ieder contractjaar een managementrapportage op te leveren, waarin inzicht wordt gegeven in de emissies van de indirecte CO ² uitstoot, door opwekking van ingekochte en verbruikte elektriciteit- of warmte. In deze rapportage dient tevens aangegeven te worden, welke verbeteringen doorgevoerd zijn in dat contractjaar en tot welke mate van CO ² besparing dit heeft geleid.	DZ200

2.12.3 Internationale Sociale Voorwaarden (ISV)

DZ300	De Internationale Sociale Voorwaarden (hierna ISV) dragen bij aan het uitbannen van sociale misstanden in de inkoopketen, zoals kinderarbeid, hongerlonen en onmenselijke werkomstandigheden. De Opdrachtnemer dient onder meer invulling te geven aan het naleven van de ISV door het uitvoeren van een 'due diligence' op sociale misstanden in zijn inkoopketen. Met dit proces wil de Opdrachtgever (de risico's op) arbeids- en mensenrechtenschendingen binnen de internationale ketens verkleinen. Dit proces helpt bedrijven risico's op het schenden van arbeids- en mensenrechten in de eigen organisatie en/of in de bijbehorende dienstverleningsketen in kaart te brengen en die vervolgens te voorkomen, verminderen, herstellen en/of compenseren. Onderdelen van dit 'due diligence' proces zijn: 1. Opstellen van een risicoanalyse op sociale misstanden; 2. Opstellen van een Plan van Aanpak 'ISV' (hierna PvA-ISV) voor de omgang met sociale misstanden in de inkoopketen, wanneer deze geconstateerd worden; 3. Jaarlijkse rapportageplicht (per contractjaar) aan RWS.	DZ010
DZ310	De Opdrachtnemer dient twee (2) maanden na aanvang van de Overeenkomst te beschikken over een PvA-ISV, waarin het voorkomen van de schending van arbeids- en mensenrechten in inkoopketen behorend bij de Opdracht aantoonbaar geborgd is in het PMP.	DZ300
DZ320	De Opdrachtnemer dient uiterlijk drie (3) maanden na aanvang van de Overeenkomst een risicoanalyse productieketen aan te leveren, waarin minimaal is opgenomen:	DZ300



	1. MVO (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) beleid van de Opdrachtnemer; 2. Beschrijving van de gehele keten voor de MKC-dienstverlening; 3. Analyse (cyber)security risico's in deze keten; 4. Analyse arbeids- en mensenrechten risico's in deze keten.	
DZ330	De Opdrachtnemer dient uiterlijk zes (6) maanden na aanvang van de Overeenkomst een PvA-ISV in te dienen bij de RWS contractmanager om de risico's te mitigeren die in de risicoanalyse zijn vermeld. In dit PvA-ISV dient minimaal opgenomen te zijn: 1. Beschrijving inspanningen van de Opdrachtnemer om de in eis DZ20 geconstateerde risico's te mitigeren; 2. Planning ten aanzien van de inspanningen van ON; 3. Toelichting op het PvA-ISV (waaronder informatie over de betrokkenheid van stakeholders).	DZ300
DZ340	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode jaarlijks te rapporteren over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Deze rapportage bevat in elk geval: 1. een risicoanalyse zoals beschreven onder eis DZ320; 2. de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; 3. de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; 4. informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV zijn afgehandeld.	DZ300
DZ350	De ISV-rapportage dient door de Opdrachtnemer gelijktijdig openbaar te worden gemaakt (bijv. als onderdeel van een rapportage, die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft zoals in een (duurzaamheids)jaarverslag). De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. Uit de rapportage moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. Openbaarmaking kan bijvoorbeeld worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer.	DZ300



3 TRANSITIE (TR)

TR010	De Opdrachtnemer dient de nieuwe MKC-dienstverlening gecontroleerd te implementeren via een Transitie, die maximaal tot 31/12/2024 mag duren.	CB010
-------	---	-------

3.1 Voorbereiden Transitie

TR100	De Opdrachtnemer dient binnen 1 week na aanvang van de Overeenkomst een concept PID voor de Transitie op te stellen conform bijlage F. 'Kwaliteitsraamwerk IV projectmanagement' bij de Vraagspecificatie.	TR010 PM020
TR110	De Opdrachtnemer dient in dit concept PID de Transitie-organisatie en de inzet van zijn medewerkers tijdens de Transitie te beschrijven.	TR100
TR120	De Opdrachtnemer dient zijn concept PID voor de Transitie binnen 1 week na de Project-Start-Up (hierna PSU) definitief vast te stellen en ter Acceptatie aan de Opdrachtgever aan te bieden, waarbij geldt dat: 1. (Deel)oplevingen individueel herkenbaar en herleidbaar moeten zijn; 2. Acceptatiemomenten en doorlooptijden voor de Opdrachtgever herkenbaar in de planning opgenomen moeten zijn, gekoppeld aan (deel)faseovergangen.	TR100
TR130	De Opdrachtnemer dient de risico's tijdens de Transitie te beheersen op basis van het geaccepteerde PID en het tijdens de PSU vastgestelde Risicoregister voor de Opdracht.	TR100
TR140	De Opdrachtnemer dient tijdens de Transitie een Configuration Management Database (hierna CMDB) met essentiële Areaal informatie op te stellen en ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient de inhoud van deze CMDB vast te leggen in zijn ITSM-tool en beschikbaar te maken voor RWS via de IT-koppeling met TOPdesk van RWS.	TR100

3.2 Projectleiding Transitie

B-TR200	Partijen benoemen ieder een projectmanager voor de Transitie waarbij de projectmanager van de Opdrachtnemer eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van de gehele Transitie.	TR010
TR210	De Opdrachtnemer dient de projectleiding voor de gehele Transitie te beleggen bij één en dezelfde persoon. Deze projectmanager mag tijdens de Transitie <u>niet</u> vervangen worden zonder schriftelijke toestemming <u>vooraf</u> van de Opdrachtgever.	TR200
TR220	De demarcatie tussen de verantwoordelijkheden van de beide projectmanagers wordt besproken tijdens de PSU en definitief vastgesteld bij de Acceptatie door de Opdrachtgever van het PID voor de Transitie.	TR200
TR230	Onderdeel van de Transitie is een wekelijks overleg tussen de projectmanagers van Partijen over de voortgang van de Transitie.	TR100

3.3 Opleiden, trainen en ondersteunen van inbouwpartijen RWS CD

TR300	De Opdrachtnemer dient tijdens de Transitie de inbouwpartijen van RWS-CD op te leiden voor en te begeleiden bij het inbouwen van het	TR010
-------	--	-------



	Communicatieapparaat voor de Weginspecteur (hierna CA-WIS) inclusief accessoires in ieder type auto voor de Weginspecteur (hierna WIS) of de Medewerker Operationele Aansturing (hierna MOA) en op ieder type WIS-motor.	
TR310	Voor de opleiding van de inbouwpartijen dient de Opdrachtnemer een handleiding en werkinstructies op te stellen en te onderhouden gedurende de gehele contractsduur. De Opdrachtnemer dient het personeel van de inbouwpartijen zowel individueel als in groepen van maximaal 8 personen op te leiden.	TR300
TR320	De Opdrachtnemer dient tijdens Kantooruren telefonisch 2 ^e lijns ondersteuning op afstand te verzorgen voor medewerkers van de inbouwpartijen die vragen hebben over de inbouwwerkzaamheden die massaal tijdens de Transitie en individueel na de Transitie plaatsvinden.	TR300
TR330	De Opdrachtnemer dient na gunning mee te werken aan het definiëren, opzetten en implementeren van een duidelijke set aan beheerafspraken voor de MKC-oplossing in ieder type WIS/MOA-auto en op de WIS-motor.	TR300

3.4 Opleiden en trainen van gebruikers

TR400	De Opdrachtnemer dient, voor de technische opleiding en training van de gebruikers, documentatie en trainingsmateriaal op te stellen en te onderhouden gedurende de gehele contractsduur. De Opdrachtnemer dient de RWS gebruikers zowel individueel als in groepen van maximaal 8 personen op te leiden.	TR010
TR410	De Opdrachtnemer dient tijdens Kantooruren telefonisch 2 ^e lijns ondersteuning te verzorgen gedurende de gehele contractsduur voor RWS-medewerkers die technische vragen hebben over het gebruik van de MKC-oplossing.	TR400

3.5 Proof of Concept Auto / Proof of Concept Motor

TR500	De Opdrachtnemer dient in samenwerking met de in- en opbouwpartijen van RWS te komen tot een geaccepteerde Proof of Concept Auto (hierna PoC-Auto) per type auto ten behoeve van het hands-free gebruik van de MKC-oplossing in de betreffende WIS/MOA-auto. De in- en opbouwpartij gaat op basis van de geaccepteerde PoC-auto's de MKC-oplossing in ieder type WIS/MOA-auto implementeren.	TR010
TR510	De Opdrachtnemer dient in samenwerking met de in- en opbouwpartijen van RWS te komen tot een geaccepteerde Proof of Concept Motor (hierna PoC-motor) ten behoeve van het hands-free gebruik van de MKC-oplossing op de Motor. De in- en opbouwpartij gaat op basis van de geaccepteerde PoC-motor de MKC-oplossing op iedere WIS-motor implementeren.	TR010
TR520	De Transitie van de WIS/MOA-auto's naar het hands-free gebruik van de MKC-oplossing neemt waarschijnlijk meer tijd in beslag dan beschikbaar is tot 31/12/2024. De Opdrachtnemer dient daarom een snel inzetbare tijdelijke oplossing te bieden voor hands-free gebruik in de WIS/MOA-auto's die per 31/12/2024 nog niet zijn definitief zijn uitgerust voor hands-free gebruik. Deze tijdelijke oplossing dient ter overbrugging naar de definitieve oplossing voor hands-free gebruik in de betreffende WIS/MOA-auto.	TR500



3.6 Afronden Transitie

TR600	De Transitie is afgerond op het moment dat de MKC-dienstverlening operationeel is opgeleverd door de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever het OpleverDossier Transitie geaccepteerd heeft. Vanaf dat moment heeft de Opdrachtnemer de eindverantwoordelijkheid voor de MKC-dienstverlening.	TR010
TR610	Het OpleverDossier Transitie dient tenminste te bestaan uit de volgende zaken: 1. Overzicht van uitgeleverde devices inclusief accessoires aan WIS, MOA en Wegverkeersleider (hierna WVL); 2. Acceptatiedocument voor de PoC-auto en PoC-motor; 3. Technische documentatie van de MKC-oplossing voor de PoC-auto en de PoC-motor; 4. Technische documentatie voor de Noodoproepvoorziening voor VC-NON en VC-ZN; 5. Test- en documentatie informatie aangaande de Noodoproepvoorziening voor VC-NON en VC-ZN; 6. Aantoonbaar operationeel werkende Noodoproepvoorziening in VC-NON en VC-ZN; 7. Aantoonbaar operationeel werkende Communicatieapparatuur voor WIS, MOA en WVL; 8. MKC-dienstverlening operationeel werkend in tunnels, VC's en WVM steunpunten ; 9. Bewijs dat de beheerorganisatie ingeregeld is; 10. Door de Opdrachtgever geaccepteerde lijst met restpunten.	TR600
TR620	De Opdrachtnemer dient uiterlijk aan het einde van de Transitie alle (CMDDB) gegevens van de MKC-oplossing te actualiseren en over te dragen aan de Opdrachtgever.	TR600
TR630	De Opdrachtnemer dient aan het einde van de Transitie de MKC-dienstverlening zodanig operationeel te hebben dat voldaan wordt aan alle eisen uit de Vraagspecificatie.	TR600



4 UITVOERING

4.1 Bestellen, Leveren, Accepteren, Factureren (BL)

BL010	De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren zodanig te verrichten, dat de MKC-dienstverlening aantoonbaar en traceerbaar voldoet aan de eisen.	CB010
BL020	De Opdrachtnemer dient uitsluitend opdrachten betreffende het Bestellen, Leveren, Accepteren en Factureren van PDC-items in behandeling te nemen van geautoriseerde RWS-medewerkers.	BL010

4.1.1 Bestellen

BL100	De Opdrachtnemer dient bestellingen van PDC-items aan te nemen conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.	BL010
B-BL110	In de bestelling specificeert RWS met welke configuratie, op welke datum en op welke locatie het PDC-item door de Opdrachtnemer afgeleverd dient te worden.	BL100
BL120	De Opdrachtnemer dient aan geautoriseerde RWS-medewerkers, zoals de MOA's facilitair, toegang te bieden tot een online overzicht van de status van bestellingen in TOPdesk van RWS via de IT-koppeling met de ITSM-tool van de Opdrachtnemer.	BL100
BL130	De Opdrachtnemer dient iedere bestelling van een PDC-item binnen 2 werkdagen na ontvangst bestelling met een leverdatum te bevestigen in TOPdesk van RWS, inclusief een overzicht per PDC-item van de te leveren configuratie.	BL100
B-BL140	RWS is gerechtigd om een bestelling kosteloos te annuleren, indien de bij de bestelling afgegeven leverdatum niet wordt nagekomen door de Opdrachtnemer.	BL100 BL130

4.1.2 Leveren

BL200	De Opdrachtnemer dient op basis van een bestelling één of meerdere PDC-items te leveren aan RWS conform de eisen.	BL010
BL210	De Opdrachtnemer dient tenminste de navolgende documenten mee te sturen bij iedere levering: 1. Kentallen die specifiek zijn voor het individuele PDC-item, zoals firmware-versie en serienummer; 2. Een Quick Reference Card voor de installatie van het PDC-item; 3. Een Quick Reference Card voor het dagelijkse (gebruiks)onderhoud van het PDC-item.	BL200
BL220	De Opdrachtnemer dient na levering tenminste een door een geautoriseerde RWS medewerker ondertekend formulier ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Hiermee toont de Opdrachtnemer aan dat het PDC-item conform bestelling geleverd is aan RWS.	BL200
BL230	De Opdrachtnemer dient het bestelde PDC-item binnen uiterlijk 2 weken na ontvangst van de bestelling af te leveren op één van de volgende locaties die RWS kan aangeven in zijn bestelling:	BL200



	• Op het huisadres van de WIS of MOA; • Op een WVM steunpuntlocatie; • Op een VC-locatie.	
BL235	De Opdrachtnemer dient (een) met spoed besteld(e) PDC-item(s) binnen uiterlijk 4 uur na ontvangst van de bestelling af te leveren op de door RWS aangegeven locatie bij de Bestelling.	BL200
BL240	De Opdrachtnemer dient alle kosten, die samenhangen met de leveringen van een PDC-item in de kosten van het betreffende PDC-item op te nemen.	BL200
BL250	Indien duidelijk wordt dat een leverdatum niet haalbaar is, dient de Opdrachtnemer RWS terstond mondeling én schriftelijk te informeren en op dat moment RWS tevens te informeren over de nieuwe verwachte leverdatum. Indien RWS op dat moment een andere latere leverdatum wil, dan zal de Opdrachtnemer hieraan zijn volledige medewerking verlenen.	BL200
BL260	De Opdrachtnemer dient het mogelijk te maken dat bij het generieke proces bij in dienst treden van een WIS, MOA of WVL automatisch een bestelling gedaan kan worden bij de Opdrachtnemer voor de volgende PDC-items aangaande de MKC-dienstverlening: a. CA-WIS met accessoires ten bate van WIS/MOA-auto en WIS-motor; b. CA-WVL met accessoires ten bate van WVL. Daarnaast dient de Opdrachtnemer de volgende werkzaamheden te verrichten bij een geautomatiseerde aanvraag bij in dienst treden en uit dienst gaan van een WIS, MOA of WVL: a. configuratie, registratie en uitgave CA op relevante plaats en tijdstip bij in dienst; b. inname en herconfiguratie CA bij uit dienst.	BL200

4.1.3 Accepteren

BL300	De Opdrachtgever hanteert voor Acceptatie een termijn van 10 werkdagen vanaf het moment dat hetgeen dat de Opdrachtgever moet accepteren aangeboden wordt door de Opdrachtnemer.	BL010
BL310	Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie zal de Opdrachtgever binnen de in BL300 genoemde termijn van 10 werkdagen kenbaar maken aan welke onderdelen van de prestatieverklaring niet is voldaan. De Opdrachtgever beschouwt de Prestatie dan als (gedeeltelijk) niet geleverd.	BL300
BL320	Wanneer de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie, dient de Opdrachtnemer binnen 1 maand de Prestatie opnieuw ter Acceptatie aan de Opdrachtgever aan te bieden, nadat de redenen die ten grondslag liggen aan het niet overgaan tot Acceptatie door de Opdrachtgever voor eigen rekening zijn weggenomen, of nadat de factuur na afstemming met de Opdrachtgever is aangepast. Dit proces herhaalt zich net zolang totdat de Acceptatie door de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.	BL300
B-BL330	Binnen de te verrichten MKC-dienstverlening is er een onderscheid te maken in technische en administratieve oplevering. Na het opleveren van een PDC-item en/of de MKC-dienstverlening of na het doorvoeren van een wijziging op een PDC-item en/of de MKC-dienstverlening (technische	BL300



	oplevering), verifieert RWS of de oplevering van PDC-item en/of de MKC-dienstverlening of de wijziging op het PDC-item en/of de MKC-dienstverlening succesvol is uitgevoerd.	
BL340	de Opdrachtnemer dient zowel de levering als de wijziging van een PDC-item en/of de MKC-dienstverlening te verwerken in zijn ITSM-tool en in de CMDB (indien de CMDB niet in de ITSM-tool is opgenomen). Dit noemt RWS administratieve oplevering.	BL300

4.1.4 Factureren en betalen

BL400	Facturatie en betaling vindt plaats conform artikel 6 en 7 van de Overeenkomst, artikel 15 van ARBIT 2022 en het gestelde in het DFA.	BL010
BL410	De Opdrachtnemer dient de factuur voor een bestelling aan te leveren volgens de vigerende afspraken die opgenomen zijn in het DFA, waaronder e-factureren zoals beschreven in bijlage K. "Brochure e-factureren Rijksoverheid" bij de Vraagspecificatie.	BL400
BL420	De Opdrachtnemer dient bij bestellingen als factuurdatum de datum van het opstellen van de factuur te vermelden en <u>niet</u> de datum van Acceptatie, aangezien de Opdrachtgever gerechtigd is om meerdere bestellingen op 1 moment te accepteren.	BL400
BL430	De Opdrachtnemer dient voor iedere factuur gebruik te maken van e-facturatie zoals beschreven in bijlage L. "Hoe te voldoen aan SMEF" bij de Vraagspecificatie.	BL400
B-BL440	Op iedere facturering en betaling zijn de processen Bestellen en Accepteren van toepassing. Het bestel- en facturatieproces tussen Partijen verloopt daartoe via het zogenaamde 'Three way match'-principe, oftewel de bestelling, de levering en de factuur dienen 1 op 1 te corresponderen met elkaar.	BL400
BL450	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de eerste factuur van de Overeenkomst eenmalig een pro-forma factuur in. Hierin dienen alle geëiste factuurgegevens en alle factureerbare PDC-items met bijbehorende beschrijving, inclusief de bijbehorende tarieven, vermeld te worden. De Opdrachtnemer biedt deze pro-forma factuur ter goedkeuring aan RWS aan. Pas na goedkeuring van de pro-forma factuur kan de daadwerkelijke facturering van geleverde PDC-items en/of de MKC-dienstverlening aanvangen.	BL400
BL460	De Opdrachtnemer dient iedere factuur (inclusief de verwijzing naar de geleverde PDC-items en/of MKC-dienstverlening) ter beoordeling aan RWS aan.	BL400
BL470	De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de facturen naast de wettelijke vereisten tevens de volgende gegevens bevatten: 1. Kenmerk van de Overeenkomst; 2. Factuurnummer (ON); 3. Kenmerk Bestelling (RWS); 4. Adres (RWS); 5. Factuurperiode; 6. Per factuurregel;	BL400



	• PDC-code incl. verkorte omschrijving van het PDC-item; • Eenmalige kosten (indien van toepassing) per PDC-item exclusief BTW; • Periodieke kosten (indien van toepassing) per PDC-item exclusief BTW; • Gehanteerd BTW-tarief per PDC-item; • Totale kosten exclusief <u>en</u> inclusief BTW.	
BL480	De Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de volgende randvoorwaarden ten aanzien van de facturatie: 1. RWS ontvangt facturen uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de betreffende maand; 2. Facturen die niet voldoen aan de eisen worden onbehandeld, dus zonder betaling, retour gestuurd; 3. De overeengekomen betalingstermijn gaat in na ontvangst van de correcte factuur; 4. RWS is gerechtigd (een deel van) de factuur niet te betalen voor een bepaalde periode, indien de MKC-dienstverlening niet aan de eisen voldoet; 5. RWS is gerechtigd (een deel van) de factuur niet te betalen voor de PDC-items op de factuur, die niet correct in de CMDB zijn opgenomen; 6. RWS kan de factuurafhandeling deels of volledig via een aangewezen derde partij laten verlopen.	BL400
B-BL490	De Opdrachtgever is gerechtigd om voor bepaalde delen van de MKC-dienstverlening afwijkende facturatie afspraken te maken. De Opdrachtnemer kan hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.	BL400

4.1.5 Garantie en nazorg

BL500	De Opdrachtnemer dient voor ieder geleverd PDC-item garantie en nazorg te verlenen conform de eisen.	BL010
BL510	De Opdrachtnemer dient een garantietermijn op ieder PDC-item aan te bieden van minimaal 1 jaar, ingaande op de datum van Acceptatie, ongeacht het type PDC-item. De garantie behelst het kosteloos leveren door de Opdrachtnemer van een nieuw PDC-item in exact dezelfde configuratie als het initieel geleverde PDC-item.	BL500
BL520	De Opdrachtnemer dient een vervangend PDC-item binnen de in de Service Level Agreement (hierna SLA) overeengekomen termijn, na de afroepdatum van de garantie, aan RWS te leveren op de locatie die RWS heeft aangegeven bij de initiële bestelling, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.	BL500
BL530	De Opdrachtnemer dient, bij het verloren gaan van een (eerder geleverd) PDC-item, bijvoorbeeld door diefstal of verlies, het nieuwe PDC-item met de juiste configuratie binnen de in de SLA overeengekomen termijn te leveren aan RWS op de locatie die RWS heeft aangegeven bij de initiële bestelling, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.	BL500
BL540	De Opdrachtnemer dient binnen de ServiceDesk een separaat contactpunt in te richten en in stand te houden gedurende de gehele contractduur, waar geautoriseerde RWS-medewerkers tijdens Kantooruren via telefoon, chat of e-mail navraag kunnen doen aangaande garantieclaims en nazorg	BL500



	ten aanzien van door de Opdrachtnemer geleverde PDC-items en/of MKC-dienstverlening.	
BL550	De Opdrachtnemer dient ieder door de Opdrachtnemer zelf geleverd PDC-item aan het einde van de levensduur in te nemen en duurzaam te verwerken (herinzetten, recyclen, repareren, demonteren), ook indien dit een teruggevonden of eerder verloren gegaan PDC-item betreft.	BL500
BL560	De Opdrachtnemer dient bij storingen aan een CA, deze CA te vervangen door een gelijkwaardige CA binnen de in de SLA overeengekomen termijn en op het overeengekomen afleveradres.	BL500
BL570	De Opdrachtnemer dient klachten over de MKC-dienstverlening, ook de klachten die via Control Center Missie Kritieke Ondersteuning (hierna CCMKO) zijn binnengekomen, in behandeling te nemen en te registreren in zijn ITSM-tool en deze klachten af te handelen conform de hierover vastgelegde afspraken in de SLA.	BL500

4.2 (Online) Servicemanagement (OS)

OS010	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractsduur aan RWS (online) servicemanagement voor de MKC-dienstverlening te verlenen conform de eisen die voortvloeien uit de Overeenkomst.	CB010
-------	--	-------

4.2.1 Online Service Portaal

OS100	De Opdrachtgever hanteert als uitgangspunt, dat de communicatie over bestellingen leveringen en Standaard Service Requests (hierna SSR) zoveel mogelijk via de ITSM-tool van RWS moet kunnen plaatsvinden. De Opdrachtnemer dient dit te realiseren via de ITSM-tool van RWS, of (bij voorkeur) door zijn eigen ITSM-tool te integreren met de ITSM-tool van RWS via de bestaande API, conform de beschrijving in de onderstaande eisen.	OS010
OS110	Wanneer de Opdrachtnemer ervoor kiest om de eigen ITSM-tool te integreren met de vigerende ITSM-tool van RWS, dient de Opdrachtnemer de inhoud van eigen ITSM-tool via een IT-koppeling te synchroniseren met de inhoud van de vigerende ITSM-tool van RWS conform de gestelde eisen aan deze IT-koppeling en rekening houdend met de technische randvoorwaarden en de specificaties van de hiervoor bedoelde API. De specificaties van deze API kunnen gevonden worden op de Rijkswaterstaat Publieke Exchange ¹ , onder de naam ivp-itsm-generic-async-el-ms ² .	OS100
B-OS120	De IT-koppeling biedt een standaard technische inrichting om berichten te kunnen uitwisselen.	OS110
OS130	De Opdrachtnemer dient tijdens de Transitie de data-uitwisseling via deze standaard IT-koppeling te bepalen en ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever.	OS110
B-OS140	De parameters in deze standaard IT-koppeling kunnen binnen RWS zodanig ingesteld worden, dat hiermee de beoogde berichten naar de	OS110

¹ Rijkswaterstaat Publieke Exchange: <https://eu1.anypoint.mulesoft.com/exchange/portals/rijkswaterstaat/>

² <https://eu1.anypoint.mulesoft.com/exchange/portals/rijkswaterstaat/858042c9-0620-4c69-b29a-14b5023d0b5d/ivp-itsm-generic-async-el-ms/>



	Opdrachtnemer worden verzonden en de beoogde berichten van Opdrachtnemer kunnen worden ontvangen.	
OS150	De Opdrachtnemer dient zelf de mapping van de berichten van de Opdrachtgever naar de eigen ITSM-tool te verzorgen.	OS110
OS160	De Opdrachtnemer dient zijn eigen ITSM-tool zodanig in te stellen dat via de IT-koppeling de juiste berichten naar de vigerende ITSM-tool van RWS worden gestuurd.	OS110
OS170	De Opdrachtnemer dient de IT-koppeling te implementeren via de door RWS vastgestelde test- en acceptatie naar productie procedure.	OS110
B-OS180	De Opdrachtgever voorziet per stap in de baseURL en de Credentials.	OS110
B-OS190	Via de IT-koppeling worden alle berichten uitgewisseld die van belang zijn voor de MKC-dienstverlening. Uitwisseling van berichten heeft dus betrekking op zowel bestellingen (en facturen), als op incidenten en wijzigingen. Indien gewenst kan ook berichtuitwisseling voor andere servicemanagement processen worden ingericht.	OS110
OS195	De Opdrachtnemer dient tijdens de PSU nadere afspraken te maken met de Opdrachtgever over deze berichtuitwisseling.	B-OS190
OS200	De Opdrachtnemer dient te zorgen voor een helpdesk voor zowel functionele als technische vragen en meldingen ten aanzien van de werking van de IT-koppeling tussen de eigen ITSM-tool en de vigerende ITSM-tool van RWS, zodanig dat de tijdens de PSU afgesproken en vastgelegde service levels omtrent deze IT-koppeling behaald worden.	OS110
OS210	De Opdrachtnemer dient met de eigen ITSM-tool aan te sluiten op interfaces die open standaarden ondersteunen, zodat de verzamelde data geëxporteerd kan worden in een formaat dat voldoet aan open standaarden.	OS100
B-OS220	Indien de Opdrachtnemer ervoor kiest om de MKC-dienstverlening direct in de vigerende ITSM-tool van RWS te leveren, zal de Opdrachtgever de door de Opdrachtnemer tijdens de PSU aan de Opdrachtgever bekend gemaakte geautoriseerde personen machtigen om de ITSM-tool van RWS te benaderen en te gebruiken.	OS100
OS230	Het plaatsen van bestellingen en het aanmelden van wijzigingen dient primair plaats te vinden via de gekozen werkwijze aangaande de ITSM-tools. Als alternatief dient het mogelijk te zijn om telefonisch en via email bestellingen te plaatsen en wijzigingen aan te melden.	OS100
OS240	De Opdrachtnemer dient alle klantcontacten (ook email, chat en telefonisch) in de eigen ITSM-tool of in de vigerende ITSM-tool van RWS te loggen, zodanig dat een volledig overzicht van klantcontacten en besproken acties voor de Opdrachtgever beschikbaar is.	OS100
OS2	De Opdrachtnemer dient tenminste de volgende MKC-dienstverlening te leveren aan RWS: 1. Realtime inzage in verstoringen van de MKC-dienstverlening • Geplande niet/verminderde beschikbaarheid als gevolg van onderhoud, updates , service window; • Ongeplande niet/verminderde beschikbaarheid van de dienstverlening;	OS100



	• Het uitvallen van het communicatieapparaat (waaronder ook de Noodoproepvoorziening). 2. Wijzigingen op de MKC-dienstverlening, direct na akkoord • Plaats om zowel standaard als niet-standaard wijzigingen te melden, maar ook voortgang en historie daarvan te raadplegen; • Aangekondigde veranderingen te publiceren: ◦ Aanpassingen op onderling vastgestelde afspraken zoals verwoord in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP); ◦ Toepassing van verbeteringen en toegevoegde onderdelen van de dienstverlening. 3. Realtime inzicht in probleemanalyse • Door slimme categorisering van de optredende incidenten worden trends zichtbaar die kunnen leiden tot het identificeren van een mogelijk onderliggend probleem; • Analyse van trends kan leiden tot vorming van oplossingen en leiden tot (niet-standaard) wijzigingen ter verbetering van de dienstverlening en het verminderen of wegnemen van bepaalde incidenten en/of verstoringen. 4. Realtime dashboard- en rapportagefunctie • Transparantie omtrent de performance van de MKC-dienstverlening, door het verstrekken van statusinformatie over de actuele situatie, al dan niet via integratie met de ITSM-tool van RWS: ◦ Grafische weergave van de actuele beschikbaarheid van het netwerk; ◦ Meters die de performance op het gebied van aantallen storingen in de afgelopen periode weergeven; • Rapportage op verschillende gebieden, zoals bijvoorbeeld: ◦ Incidenten en verstoringen; ◦ Inname en uitgifte van aantallen CA'n; ◦ Bestellingen en uitgifte van accessoires; ◦ Overzicht van vervangen defecte CA'n en accessoires; ◦ Aantal lopende, gerealiseerde en geplande uitleveringen van PDC-items voor WVL's, WIS/MOA-auto's en WIS-motoren. • Kennisbank ◦ Werking apparatuur; ◦ Standaard procedures; ◦ Contactmogelijkheden en toegangsnummers kennisportalen.	
--	--	--

4.2.2 ServiceDesk

OS300	De Opdrachtnemer dient specifiek voor de Opdracht een ServiceDesk in te richten met een Single Point of Contact, die gedurende de gehele contractsduur door RWS gebruikt kan worden door Users om: • tijdens Kantooruren telefonisch, via chat en via email: ◦ bestellingen van PDC-items te plaatsen, ◦ vragen te stellen over de status van bestellingen; • 24 uur per dag en 7 dagen per week (24x7) storingen aan te melden.	OS010
OS305	De Servicedesk van de Opdrachtnemer dient direct bereikbaar te zijn op één telefoonnummer via het vaste telefoonnet en via een specifiek e-mail adres voor de Opdracht.	OS300
OS310	De Opdrachtnemer dient de ServiceDesk te bemensen met Nederlands sprekend personeel.	OS300
B-OS320	Alleen de door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer bekend gemaakte	OS300



	geautoriseerde personen zijn gemachtigd om de Servicedesk te benaderen.	
--	---	--

4.2.3 Service Level Management

OS400	De Opdrachtnemer dient de performance van de MKC-dienstverlening te besturen op basis van een door de Opdrachtnemer tijdens de PSU aan te leveren concept Service Level Agreement (hierna SLA), afgestemd op de service parameters genoemd in de eisen in de Vraagspecificatie.	OS010
OS410	In de concept SLA dient de Opdrachtnemer tenminste de volgende elementen op te nemen: 1. Overzicht Serviceorganisatie, 2. Overzicht MKC-dienstverlening, 3. Gegarandeerde Service Level tijden, gerelateerd aan de service parameters genoemd in de eisen in de Vraagspecificatie, 4. Prestatie per PDC-item, 5. Service Level Rapportage, 6. Service Level Governance/Overlegstructuur, 7. Escalatieschema.	OS400
OS420	De Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de PSU nadere afspraken te maken met de Opdrachtgever in relatie tot de SLA en deze nadere afspraken vast te leggen in het DAP.	OS400 CM020
OS430	De Opdrachtnemer dient aan de Opdrachtgever verantwoording af te leggen over zijn SLA-performance in relatie tot de gestelde eisen middels een Service Level Rapportage (hierna SLR).	OS400
OS440	De SLA, de SLR en de daaraan gekoppelde afspraken in het DAP worden definitief vastgesteld door de Opdrachtgever aan het einde van de PSU.	OS420
OS450	De Opdrachtnemer dient maandelijks via de SLR te rapporteren over de SLA-performance van de MKC-dienstverlening en de vigerende PDC-items en over de gerealiseerde kwaliteit, dekking en beschikbaarheid van de MKC-oplossing in de afgelopen meetperiode(n).	OS430
OS460	Indien de Opdrachtnemer constateert dat er sprake is van service degradatie of service uitval van de MKC-dienstverlening, dient de Opdrachtnemer de impact van deze service degradatie of service uitval te bepalen en CCMKO hier zo spoedig mogelijk over te informeren conform de hierover vastgelegde afspraken in het DAP.	OS400 CM020
OS460	De Opdrachtnemer dient te allen tijde het initiatief te nemen bij het oplossen van een service degradatie, service uitval, Incident, of Probleem zowel bij bestaande gebruikers als bij het indienststellen van nieuwe gebruikers, ook wanneer (nog) niet (precies) duidelijk is of de oorzaak hiervan zich daadwerkelijk binnen het MKC domein bevindt.	OS400

4.2.4 Aanpassingen aan PDC-items

OS500	De Opdrachtnemer dient de PDC-items zodanig te onderhouden dat de PDC op ieder moment voldoet aan de behoeften van RWS.	OS010
OS510	Nieuwe PDC-items of aanpassingen op bestaande PDC-items kunnen alleen opgevoerd worden in de PDC via de procedure beschreven in bijlage M. 'Wijzigingsprocedure MKC' bij de Vraagspecificatie.	OS500



OS520	Bestaande PDC-items kunnen alleen verwijderd worden uit de PDC via de procedure beschreven in bijlage M. 'Wijzigingsprocedure MKC' bij de Vraagspecificatie.	OS500
-------	---	-------

4.3 Beheer en Onderhoud (BO)

BO010	De Opdrachtnemer dient de MKC-dienstverlening in stand te houden door de geleverde MKC-oplossing te beheren en te onderhouden op basis van ITILv3.	CB010
BO020	De Opdrachtnemer dient de kwaliteit van de MKC-dienstverlening te borgen op basis van het door de Opdrachtgever geaccepteerde PMP.	BO010
BO030	De Opdrachtnemer dient een uitbreiding van de MKC-dienstverlening die door hem zelf of door een andere marktpartij is geleverd en geïmplementeerd in beheer te nemen tegen een marktconforme prijs.	FM500
BO040	De Opdrachtnemer dient de perioden van niet-beschikbaarheid van het communicatienetwerk, samen met de oorzaak van deze niet-beschikbaarheid, te registreren in zijn ITSM-tool.	BO010
BO050	De Opdrachtnemer dient ieder Event, Incident, Problem en Change gecategoriseerd op te slaan in zijn ITSM-tool en de actuele status hiervan 24x7 online met een beschikbaarheid van 99,5% zichtbaar te maken aan de hiervoor geautoriseerde RWS-medewerkers.	BO010

4.3.1 Event Management

BO100	De Opdrachtnemer dient het proces Event Management zodanig in te richten, dat Events structureel (automatisch) gemonitord, geregistreerd en geanalyseerd worden door de Opdrachtnemer.	BO010
BO110	De Opdrachtnemer dient tijdens de PSU nadere afspraken te maken met de Opdrachtgever omtrent een eenduidige definitie van de zaken die door de Opdrachtnemer binnen de MKC-dienstverlening als een Event beschouwd en behandeld moeten worden.	BO100

4.3.2 Incident management

BO200	De Opdrachtnemer dient het proces Incident Management zodanig in te richten, dat Incidenten structureel aangenomen en afgehandeld worden in samenwerking met CCMKO.	BO010
B-BO210	CCMKO is voor RWS hét loket voor ondersteuning bij zaken die het primaire proces betreffen en daarmee kritiek zijn voor de missie van RWS.	BO200
BO220	Binnen de ServiceDesk van de Opdrachtnemer dient een separaat meldpunt voor het aannemen van incidentmeldingen aanwezig te zijn, dat 24/7 onder één telefoonnummer via het vaste telefoonnet (anders dan het vaste telefoonnummer van de ServiceDesk) en via een specifiek e-mail adres voor de Opdracht (anders dan het specifieke e-mailadres voor de ServiceDesk), direct bereikbaar is voor CCMKO. De beantwoording dient te geschieden door een ter zake kundig en voldoende gemandateerd persoon. Tevens dient iedere incidentmelding afkomstig van CCMKO zichtbaar te zijn in de ITSM-tool van de Opdrachtnemer.	BO200 OS300
BO230	De Opdrachtnemer dient de door CCMKO aangestuurde Incidenten aan te nemen en af te handelen conform de afspraken en de procedures	BO200



	beschreven in bijlage N. "RWS Incident Classificatie en Procedure" bij de Vraagspecificatie.	
BO235	De Opdrachtnemer dient tijdens de PSU gezamenlijk met de Opdrachtgever te bepalen welk type Incidenten geclassificeerd worden als PRIO-1 en PRIO-2 Incidenten en deze classificatie ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever. Na Acceptatie door de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer deze classificaties vast te leggen in het DAP.	BO230
BO240	De Opdrachtnemer dient zelf geconstateerde Incidenten te classificeren conform de vastgelegde afspraken hierover in het DAP en het Incident te behandelen conform de procedure beschreven in bijlage N. "RWS Incident Classificatie en Procedure" bij de Vraagspecificatie.	BO200
BO250	De Opdrachtnemer dient, na melding van een vermiste of gestolen CA door CCMKO, de betreffende gebruiker onverwijld (op afstand) buiten gebruik te stellen en vervolgens een op maat geconfigureerde vervangende CA aan de betreffende gebruiker beschikbaar te stellen.	BO200 BL530
BO260	De Opdrachtnemer dient, bij het om welke redenen dan ook niet functioneel beschikbaar zijn van een CA voor een gebruiker, de defecte CA in te nemen en vervolgens een op maat geconfigureerde vervangende CA aan de betreffende gebruiker beschikbaar te stellen.	BO200 BL530
BO270	De Opdrachtnemer dient, bij het niet beschikbaar zijn van het communicatienetwerk van de MKC-oplossing, terstond CCMKO hierover te informeren en met spoed de MKC-dienstverlening te herstellen.	BO200
BO280	De Opdrachtnemer dient ieder Incident gecategoriseerd op te slaan in zijn ITSM-tool en de actuele status van ieder Incident 24x7 online zichtbaar te maken aan de hiervoor geautoriseerde RWS-medewerkers.	BO200
BO290	De Opdrachtnemer dient voor ieder PRIO-1 of PRIO-2 Incident binnen 24 uur een Incident rapport inclusief een <u>voorlopige oorzaak</u> op te stellen en op te leveren aan de CCMKO conform de in het DAP vastgelegde afspraken.	BO200
BO295	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever binnen vijf (5) werkdagen een <u>volledig uitgewerkte</u> RCA op te leveren conform de in het DAP vastgelegde afspraken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.	BO200
B-BO297	De Opdrachtnemer heeft een Incident afgehandeld zodra: 1. Alle functies van de MKC-dienstverlening volledig zijn hersteld; 2. De MKC-dienstverlening volledig is teruggebracht in de staat van voor de Incidentmelding; 3. Er voor de MKC-dienstverlening een definitief herstel is gerealiseerd waarmee terugkeer van het storingsgedrag wordt voorkomen.	BO200

4.3.3 Problem management

BO300	De Opdrachtnemer dient het proces Problem Management zodanig in te richten, dat Problems gestructureerd en vroegtijdig opgepakt en afgehandeld worden, op basis van een impactanalyse van de geregistreerde en gecategoriseerde Events, Changes, Incidenten en klachten.	BO010
BO310	De Opdrachtnemer dient voor het afhandelen van (via CCMKO) geïdentificeerde c.q. geconstateerde Problems nadere afspraken te maken met CCMKO en deze afspraken vast te leggen in het DAP. Een <u>actieve</u>	BO300



	participatie door de Opdrachtnemer, in een specifiek voor een Problem ingestelde werkgroep, maakt onderdeel uit van deze nadere afspraken.	
BO320	De Opdrachtnemer dient het proces Problem Management ook toe te passen op klachten over de MKC-dienstverlening. Klachten betreffen meestal (tijdelijke) onderbrekingen in de MKC-dienstverlening die zonder tussenkomst van de Opdrachtnemer weggenomen kunnen worden.	BO300
BO330	De Opdrachtnemer dient maandelijks schriftelijk te rapporteren over de stand van zaken met betrekking tot alle openstaande Problems via een Problem Rapportage met tenminste de volgende onderwerpen: 1. Een overzicht van het aantal afgeronde Problems van de betreffende maand, inclusief per Problem: • Moment van registratie • Moment van afronden; • Prioriteit; • Bestede tijd; 2. Een overzicht van het aantal en soort niet afgeronde Problems van de betreffende maand, inclusief per Problem: • Moment van melden; • Prioriteit; • Bestede tijd; • Reden voor nog niet afronden; • Lopende actie(s) om zo spoedig mogelijk tot afronding te komen. 3. (Nieuwe) issue's en risico's die tot een Problem zouden kunnen leiden.	BO300

4.3.4 Change Management

BO400	De Opdrachtnemer dient het proces Change Management zodanig in te richten, dat Changes gestructureerd en vroegtijdig opgepakt en afgehandeld worden. Alleen geautoriseerde personen van RWS mogen Changes met Impact indienen bij de Opdrachtnemer.	BO010
B-BO410	Indien een Change een aanpassing op de MKC-dienstverlening en/of de MKC-Overeenkomst tot gevolg heeft, initieert de Opdrachtnemer deze aanpassing richting de contractmanager van RWS conform de procedure voor Contractwijzigingen die tijdens de PSU afgesproken wordt. Dit geldt niet voor nieuwe PDC-items, wijzigingen in de SLA of wijzigingen aan de MKC-oplossing die kunnen optreden vanaf Fase 2. Dit type Change maakt nadrukkelijk <u>geen</u> onderdeel uit van het proces Changes Management.	BO400
BO420	De Opdrachtgever onderscheid binnen het proces Change Management 2 typen Changes, te weten SSR's en Changes met Impact. De Opdrachtnemer dient het proces voor de afhandeling van deze 2 typen Changes, samen met de procedure voor Contractwijzigingen, vast te leggen in het DAP.	BO400 BO410
BO430	De Opdrachtnemer dient SSR aanvragen op een gestandaardiseerde wijze af te handelen en dient hiertoe iedere SSR eenduidig te omschrijven, zodat RWS de Self Service Portal (hierna SSP) in de vigerende ITSM-tool van RWS hierop kan inrichten.	BO400
B-BO440	De Opdrachtgever zal een SSR aanvraag <u>altijd</u> indienen via de SSP van de vigerende ITSM-tool van RWS. Voorbeelden van SSR's zijn (niet uitputtend): 1. Functionele instellingen op eerder geleverde PDC-items; 2. Wijzigingen in de fysieke interface tussen CA'n en accessoires;	BO400



	3. Uitrol van firmware over CA'n; 4. Naleveringen van CA accessoires of CA's; 5. Wijziging van configuratiegegevens in CA'n: • gespreksgroepen; • spraakaanvragen; • roepnummers. Initiële leveringen van PDC-items maken nadrukkelijk <u>geen</u> onderdeel uit van de SSR's. Dit zijn leveringen die plaatsvinden via het leveringsproces.	
BO450	De Opdrachtnemer dient uiterlijk de 5 ^e werkdag van iedere maand alle uitgevoerde SSR's in de voorgaande maand zodanig te rapporteren aan de Opdrachtgever dat trendanalyses mogelijk zijn tot maximaal 3 jaar terug.	BO400
BO460	De Opdrachtnemer dient iedere Change met Impact door te voeren op basis van Risicomanagement en daartoe op verzoek van de Opdrachtgever een Impactanalyse op te stellen en ter kennis te brengen van de Opdrachtgever.	BO400 RM010
B-BO470	De Opdrachtgever zal Changes met Impact <u>altijd</u> telefonisch of via een email indienen bij de ServiceDesk van de Opdrachtnemer. Deze Changes worden op basis van maatwerk afgehandeld. Voorbeelden van Changes met Impact zijn (niet uitputtend):	BO400
	1. Wijzigingen in DAP/DFA; 2. Wijzigingen als gevolg van veranderende wettelijk bepalingen; 3. Wijzigingen als gevolg van veranderende technologieën; 4. Wijzigingen om eerder geanalyseerde Problems op te lossen; 5. Wijzigingen aan de noodoproepvoorziening op de CA'n of in de VC's; 6. Wijzigingen in de afgesproken MKC-dienstverlening; 7. Wijzigingen in de (functionaliteit van) PDC-items; 8. Wijzigingen in de interface tussen CA'n en accessoires; 9. Wijzigingen in de interface tussen CA'n en in-/opbouw sets; 10. Updaten/upgraden van software componenten in de MKC-oplossing.	
BO480	De Opdrachtnemer dient Changes met Impact na uitvoering te evalueren en deze evaluatie binnen 2 weken na uitvoering van de betreffende Change, samen met de Impactanalyse, op te nemen in zijn ITSM-tool.	BO400

4.3.5 Configuratiemanagement / Gegevensbeheer CMDB

BO500	De Opdrachtnemer dient het proces Configuration Management zodanig in te richten, dat configuratie-items gestructureerd en tijdig bijgehouden worden in een CMDB en te garanderen dat deze CMDB-gegevens op ieder moment tijdens de contractperiode actueel, betrouwbaar en compleet zijn.	BO010
BO510	De CMDB dient tenminste alle uitgeleverde en uit voorraad beschikbare PDC-items te bevatten alsmede de configuratiegegevens van alle vigerende onderdelen van de MKC-dienstverlening. Geregistreerde persoonsgegevens in de CMDB dienen op ieder moment te voldoen aan de AVG.	BO500
BO530	De Opdrachtnemer dient de configuratiegegevens van (de software op) de CA'n en van API's ten bate van koppelingen te beheren en vanuit die verantwoordelijkheid zelfstandig Changes hierin door te voeren en terstond te registreren in de CMDB.	BO500
BO540	De Opdrachtnemer dient voor het uitwisselen (via de koppeling tussen de ITSM-tools) van configuratiegegevens ten bate van de CMDB nadere	BO500



	afspraken te maken met de Opdrachtgever en deze afspraken vast te leggen in het DAP.	
BO550	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat iedere Change en technische oplevering binnen 5 werkdagen administratief verwerkt is in de CMDB.	BO500
BO560	De Opdrachtnemer dient eventueel door hem geconstateerde verschillen tussen de inhoud van de CMDB en de werkelijkheid samen met de Opdrachtgever te beoordelen en te herstellen in de CMDB danwel via de Opdrachtgever te laten herstellen door de contractant die deze verschillen heeft veroorzaakt.	BO500 BO550

4.3.6 Onderhoud

BO600	De Opdrachtnemer dient onderhoud aan de MKC-oplossing tijdig ter kennis te brengen aan de Opdrachtgever conform de afspraken die vastgelegd zijn in het DAP.	BO010
-------	--	-------

4.4 Overleggen (OL)

OL010	De Opdrachtnemer dient tijdens de Uitvoering bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist, tijdig en volledig zijn geïnformeerd. De voertaal is hierbij de Nederlands.	CB010
-------	---	-------

4.4.1 Project-Start-Up

OL100	De Project-Start-Up (hierna PSU) dient plaats te vinden binnen 2 weken na definitieve gunning.	OL010
OL110	De Opdrachtnemer dient in de PSU het beoogde resultaat van de samenwerking met de Opdrachtgever vast te leggen in een managementstatement waarin de wederzijdse intenties en afspraken eenduidig beschreven zijn en benadrukt worden.	OL100
OL120	Partijen dienen in de voorbereiding af te stemmen welke onderwerpen in de PSU behandeld worden. De onderwerpen zullen betrekking hebben enerzijds op contractbeheersing en anderzijds op het projectmatig uitvoeren van de fasen binnen de Opdracht. Hierbij kan gedacht worden aan: 1. Uitvoering fase Transitie; 2. Omgang tussen Partijen; 3. Organisatie; 4. Informatie / communicatie / overlegstructuur; 5. Wijzigingsprocedure Diensten/Overeenkomst, conform bijlage N. 'Wijzigingsprocedure MKC' bij de Vraagspecificatie; 6. Inhoud van concept DAP/DFA/SLA; 7. Risico-inventarisatie en -beheersing; 8. Kwaliteitsborging; 9. Tijd; 10. Geld.	OL100
B-OL130	Tijdens de PSU wordt in gezamenlijk overleg bepaald welk type overleg, met welke frequentie op welke locatie(s) gehouden gaat worden gedurende de gehele contractsduur. Voortgangsoverleggen vinden hierbij in beginsel plaats:	OL100



	a. Op tactisch niveau: 1x per kwartaal; b. Op operationeel niveau tijdens uitvoering: 1x per week; c. Op operationeel niveau tijdens Transitie: 1x per week.	
OL140	De Opdrachtnemer dient tijdens de PSU met de Opdrachtgever af te stemmen welke onderwerpen na de PSU verder uitgewerkt zullen worden in de daartoe geëigende overleggen.	OL100

4.4.2 Wederzijdse taken en verantwoordelijkheden

OL200	De Opdrachtnemer dient de voortgangsoverleggen te organiseren die tijdens de PSU zijn vastgesteld, waaronder een tactisch voortgangsoverleg. In dit overleg wordt tenminste de voortgangsrapportage besproken.	OL010
OL210	De Opdrachtnemer dient bij voortgangsoverleggen minimaal de volgende zaken te organiseren: 1. Versturen uitnodigingen, agenda, verslaglegging, notulen en actielijst; 2. Opstellen agenda in samenwerking met RWS, minimaal 5 werkdagen voor de geplande datum; 3. Verspreiden van te bespreken memo's en notities van zowel RWS als de Opdrachtnemer, minimaal 3 werkdagen voor de geplande datum; 4. Ter Beoordeling aan RWS aanbieden van de concept notulen, maximaal 5 werkdagen na de datum van het overleg.	OL200
B-OL220	De Opdrachtgever zal uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst van de notulen reageren. Als de Opdrachtnemer binnen deze termijn geen schriftelijke reactie van de Opdrachtgever heeft ontvangen, zijn de notulen automatisch vastgesteld.	OL200
OL230	Bij ieder voortgangsoverleg: 1. Zijn minimaal 2 personen met de juiste bevoegdheden en mandaat aangaande het onderwerp van het overleg en het overlegniveau per Partij aanwezig; 2. Nemen tenminste de contractgemachtigden voor de Overeenkomst deel namens Partijen; 3. Levert de Opdrachtnemer de voorzitter.	OL200
OL240	Partijen stemmen samen minimaal 1x per maand, de risico's, het risicoregister en de beheers- en mitigerende maatregelen met elkaar af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheers- en mitigerende maatregelen in relatie tot elkaars risico's.	OL010 RM010
B-OL250	De Opdrachtgever levert de voorzitter voor dit overleg en is bevoegd om de frequentie van dit overleg aan te passen.	OL240
B-OL260	De Opdrachtgever is bevoegd om één of meerdere overleggen te organiseren omtrent specifieke onderwerpen die niet behandeld worden in de voortgangsoverleggen, maar wel van invloed zijn op de realisatie van de Prestatie. Bij deze overleggen levert de Opdrachtgever de voorzitter.	OL200



5 RE-TRANSITIE (RT)

RT010	De Opdrachtnemer dient de bestaande MKC-dienstverlening gecontroleerd te beëindigen middels een Re-Transitie.	CB010
-------	---	-------

5.1.1 Voorbereiden Re-Transitie

RT100	De Opdrachtnemer dient voor aanvang van de Re-Transitie alle (CMDB) gegevens te actualiseren en tijdens de Re-Transitie actueel te houden tot het daadwerkelijke moment van Re-Transitie.	RT010
-------	---	-------

5.1.2 Uitvoeren Re-Transitie

RT200	De Opdrachtnemer dient zich tijdens de Re-Transitie aantoonbaar te gedragen conform bijlage O. "Gedragscode Re-transitie, v1.2, d.d. 15 mei 2014" bij de Vraagspecificatie.	RT010
B-RT210	De onderstaande termen genoemd in bijlage O. "Gedragscode Re-transitie, v1.2, d.d. 15 mei 2014" bij de Vraagspecificatie zijn synoniem met de onderstaande termen in deze Vraagspecificatie: • "Uitbesteder" met "Opdrachtgever"; • "Latende Leverancier" met "Latende Contractant"; • "Verkrijgende Leverancier" met "Opvolgende Contractant".	RT200

5.1.3 Afronden Re-Transitie

RT300	In aanvulling op de ARBIT artikel 32 lid 1, dient de Opdrachtnemer, om décharge van de Opdrachtgever te verkrijgen voor de beëindiging van zijn contractverplichtingen, aan het einde van de Re-Transitie een EindOpleverDossier op te stellen en ter Acceptatie in te dienen bij de Opdrachtgever. Onderdeel van dit EindOpleverDossier zijn de eventuele restpunten die door de opvolgende contractant op kosten van de Opdrachtnemer opgelost moeten worden.	RT010
B-RT310	De Opdrachtnemer heeft de Re-Transitie afgerond op het moment dat de Opdrachtgever het EindOpleverDossier geaccepteerd heeft.	RT300
B-RT320	Partijen houden na beëindiging van de Overeenkomst binnen 10 Werkdagen een gezamenlijke evaluatie, tenzij beide Partijen aangeven een gezamenlijke evaluatie niet noodzakelijk te vinden. Deze evaluatie wordt door de Opdrachtnemer gepland en gezamenlijk gehouden. Partijen stellen samen de agenda op; doel is de efficiency en doelmatigheid van beide Partijen te evalueren. Partijen leggen de bevindingen schriftelijk vast en ondertekenen deze beiden. De Opdrachtgever verzorgt deze vastlegging.	RT300