



Vraagspecificatie Processen Debiet, Perceel H-ADCP

Beschrijving van de Prestatie

H-ADCP Debietmeetinstrumenten - Leveren, Implementeren, Beheren en Onderhouden

Zaaknummer: 31204294

Datum: 28 november 2024

Colofon

Uitgegeven door: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat
Rijkswaterstaat Dienst CIV
IGA Vaste Meetnetten
Datum: 28 november 2024
Status: Definitief
Versienummer: 1.0



Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	Doel Vraagspecificatie Processen	3
1.1.1	Verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer	3
1.1.2	Indeling eisen	3
1.2	Kwaliteitsmanagement	3
1.2.1	'Plan-Do-Check-Act' cyclus	3
1.2.2	Projectmanagementplan	3
1.2.3	Contractbeheersingsfilosofie	3
1.3	Structuur Vraagspecificatie Processen	4
1.4	Leeswijzer	4
1.5	Verwijzing naar normen	4
2	GENERIEKE PROCESSEN	5
2.1	Contractmanagement	5
2.1.1	Project Start Up	5
2.1.2	KPI's per contractfase	6
2.2	Organisatiemanagement	7
2.2.1	Sleutelfunctionarissen	7
2.2.2	Prestatiemeten	8
2.3	Opstellen Projectmanagementplan	8
2.4	Kwaliteitsmanagement	10
2.4.1	Toetsen	11
2.4.2	Accepteren	11
2.5	Overleggen	12
2.5.1	Wederzijdse taken en verantwoordelijkheden bij overleggen	13
2.5.2	Escalatieproces	14
2.6	Financieel management	15
2.6.1	Factureren en betalen	15
2.6.2	Vergoedingen	16
2.7	Projectmanagement	17
2.7.1	Acceptatie Projectresultaat	18
2.8	Risicomanagement	18
2.8.1	Risicoregister	19
2.8.2	Afwijkingenregister	19
2.9	Documentatie	19
2.10	Rapportages	20
2.11	Security Management	21
2.12	Innovatie Management	22
2.13	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	22
3	IMPLEMENTATIE	23
3.1	Leveren en trainen	23
3.2	Plaatsen, bevestigen en uitrusten	24
3.3	Kalibreren	24
3.4	Opleveren	24
3.5	Garantie en nazorg	25
4	BEHEER EN ONDERHOUD	26
4.1	(Online) Servicemanagement	26
4.1.1	ServiceDesk	26
4.1.2	Service Level Management	26
4.2	Beheer en Onderhoud	27
4.2.1	OnderhoudsManagement Systeem	28
4.2.2	Storingen en Incidenten	29



1 INLEIDING

1.1 Doel Vraagspecificatie Processen

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 dienstverlening, die de Opdrachtnemer moet leveren om de Prestatie te realiseren.

1.1.1 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.

1.1.2 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

De Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit op basis van kwaliteitsmanagement. 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.

1.2.1 '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 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.

1.2.2 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.

1.2.3 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 Generieke Processen;
- Hoofdstuk 3: eisen aan Implementatie;
- Hoofdstuk 4: eisen aan Beheer en Onderhoud.

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 de Opdrachtgever 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 Debiet, Perceel H-ADCP"** 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 GENERIEKE PROCESSEN

CB010	De Opdrachtnemer dient de Overeenkomst 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 gedurende de gehele contractperiode.	
-------	--	--

2.1 Contractmanagement

B-CM010	De Opdrachtgever is ervan overtuigd dat een succesvolle contract uitvoering initieel wordt bepaald door een vroegtijdige Project Start Up (hierna PSU) en een effectieve gezamenlijke contractbeheersing gedurende de gehele contractperiode.	CB010
B-CM020	Het doel van de gezamenlijke contractbeheersing is om vanuit de Governance effectief met elkaar te communiceren over het verloop van de contractuitvoering in relatie tot de Overeenkomst.	B-CM010
B-CM030	De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer maken voor aanvang van de PSU schriftelijk aan elkaar kenbaar wie de contractgemachtigden zijn voor de Overeenkomst op operationeel, tactisch en strategisch niveau, inclusief de vervangers, en handhaven deze sleutelfunctionarissen zoveel mogelijk gedurende de volledige looptijd van de Overeenkomst.	B-CM010

2.1.1 Project Start Up

CM100	De Opdrachtnemer dient samen met de Opdrachtgever binnen 2 weken na definitieve gunning de PSU te organiseren. Het doel van een gezamenlijke PSU is om bij de aanvang van de Overeenkomst de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gezamenlijk te laten afstemmen hoe het contract uitgevoerd gaat worden. De PSU dient bij te dragen aan samenwerking op basis van wederzijds vertrouwen.	B-CM010
B-CM110	In de voorbereiding op de PSU vindt afstemming plaats tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever over de onderwerpen die in de PSU aan bod zullen komen. In hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt: 1. Omgang tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer; 2. Organisaties; 3. Onderlinge communicatielijnen en werkafspraken; 4. Aandachtspunten uit de overeenkomst; 5. PMP en kwaliteitsborging; 6. Contractbeheersing door de Opdrachtgever; 7. Belangrijkste risico's; 8. de wederzijdse contractgemachtigden op operationeel, tactisch en strategisch niveau, inclusief de vervangers; 9. alle operationele afspraken en procedures tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer aangaande de dienstverlening; 10. de planning en de uitvoering van de Nulmeting; 11. Samenwerking met B&O contractant LMW tijdens Implementatie.	CM100
CM120	Bij de PSU dienen tenminste aanwezig te zijn: • Sleutelfunctionarissen van de Opdrachtgever; • Sleutelfunctionarissen van de Opdrachtnemer;	CM100



	Sleutelfunctionarissen van de B&O contractant LMW.	
B-CM130	De Opdrachtnemer dient binnen 2 weken na de PSU het beoogde resultaat van de samenwerking met de Opdrachtgever vast te leggen in een apart hoofdstuk in het PMP, waarin de wederzijdse intenties en afspraken eenduidig beschreven zijn en benadrukt worden.	CM100
CM140	De Opdrachtnemer dient de samenwerkingsparagraaf in het PMP, na wederzijdse accordering door de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever, te actualiseren en in stand te houden gedurende de gehele contractperiode, conform de vastgelegde procedure voor Wijzigingen in bijlage E. "Model_Wijzigingsovereenkomst_ARBIT_2022_sept_2022-2" bij de Vraagspecificatie.	B-CM130
CM150	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.	CM100
B-CM160	Tijdens de PSU wordt in gezamenlijk overleg bepaald welk type overleg, met welke frequentie op welke locatie(s) gehouden gaat worden gedurende de gehele contractduur. Voortgangsoverleggen vinden hierbij in beginsel plaats: a. Op tactisch niveau: 1x per jaar; b. Op operationeel niveau tijdens Implementatie: 1x per maand; c. Op operationeel niveau tijdens Beheer & Onderhoud: 1x per 6 maanden.	CM100
CM170	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.	CM100

2.1.2 KPI's per contractfase

B-CM200	De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn afgeleid van de te leveren Prestatie.	B-CM010
CM210	De KPI's die bij aanvang van de Overeenkomst gelden, zijn door de Opdrachtgever vastgesteld in hoofdstuk 7.3 van de Overeenkomst.	CM200 FM010
CM220	De Opdrachtgever is vrij gedurende de looptijd van de Overeenkomst KPI's toe te voegen, te schrappen, dan wel te wijzigen.	CM200
CM230	De Opdrachtnemer dient de behaalde resultaten met betrekking tot de KPI's conform de bijbehorende meetperiode en meetmethode aan te tonen en hierover te rapporteren in een KPI-rapportage. De Opdrachtnemer en de Opdrachtgever stellen het format van deze KPI-rapportage samen vast tijdens de PSU.	CM200
CM240	In het geval dat een KPI niet behaald is in de afgelopen meetperiode, dient de Opdrachtnemer de KPI-rapportage te voorzien van een onderbouwing waarom de betreffende KPI niet behaald is, inclusief de door de Opdrachtnemer genomen maatregel(en) om deze KPI wel te behalen in de volgende meetperiode.	CM200
CM250	Het opstellen en aanpassen van de KPI-rapportage functionaliteit, het live KPI dashboard en de voortgangsrapportages (hierna VGR's) behoren tot de activiteiten van de Opdrachtnemer en dienen inbegrepen te zijn in de	CM200



	Inschrijfprijs.	
CM260	Indien de Opdrachtnemer 1 of meerdere KPI's niet behaald, kan dit leiden tot de Malus die door de Opdrachtgever per KPI als Korting op de Vergoeding is vastgesteld in hoofdstuk 7.3 van de Overeenkomst.	CM200 FM010

2.2 Organisatiemanagement

OR010	De Opdrachtnemer dient, voordat gestart wordt met de uitvoering van enige dienstverlening, haar organisatie zodanig voor te bereiden, in te richten en te operationaliseren, dat de Prestatie en de gevraagde dienstverlening aan de Opdrachtgever geleverd wordt gedurende de gehele contractperiode. Deze organisatie dient in staat te zijn om: 1. In samenwerking met de Opdrachtgever een adequate invulling te geven aan de projectfasen beschreven in hoofdstuk 4.1. van de VSA; 2. De noodzakelijke kennis te borgen (kennis opbouwen en vasthouden) voor de gevraagde dienstverlening, waarbij het beroep op de Opdrachtgever (of derde partijen van de Opdrachtgever) zoveel mogelijk wordt beperkt (zelfwerkzaamheid); 3. Te allen tijde aan te tonen dat: a. de geleverde dienstverlening voldoet aan alle gestelde VSP-eisen, en b. de aangeboden Meetlocaties voldoen aan de hieraan in de VSE gestelde eisen; 4. Wijzigingen in de organisatie van de Opdrachtnemer tijdig schriftelijk kenbaar te maken aan de Opdrachtgever en mondeling toe te lichten in het voortgangsoverleg.	CB010
OR020	De Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de procedures, voorschriften en werkwijzen van de Opdrachtgever opgenomen in de Vraagspecificatie. In alle gevallen geldt dat, indien de Opdrachtnemer intern andere procedures, voorschriften en werkwijzen hanteert, de Opdrachtgever hier tijdens de uitvoering van de Overeenkomst en haar dagelijkse werkzaamheden niets van mag merken en dat dit niet mag leiden tot meerkosten voor de Opdrachtgever.	OR010
OR030	Alle 1e lijns communicatie vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer met contactpersonen van de Opdrachtgever dient in de Nederlandse of Engelse taal plaats te vinden. Voor 2e lijns communicatie mag ook de Duitse of Franse taal worden gebruikt.	OR020

2.2.1 Sleutelfunctionarissen

OR100	Door middel van het identificeren van sleutelrollen heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om binnen de samenwerking rollen of medewerkers van de Opdrachtnemer te benoemen die van essentieel belang zijn voor de samenwerking met de Opdrachtgever of voor de uitvoering van de Overeenkomst.	OR010
OR110	Iedere sleutelfunctionaris van de Opdrachtnemer, vastgesteld tijdens de PSU, dient effectief samen te werken met de aan hem/haar binnen de Governance toegewezen medewerker van de Opdrachtgever.	OR100
OR120	De Opdrachtnemer dient minimaal de volgende rollen in te vullen en als sleutelrollen te benoemen:	OR110



	1. Een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens de Opdrachtnemer beslissingen te nemen op strategisch en escalatie niveau; 2. Een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens de Opdrachtnemer de Implementatie van de Debietmeetinstrumenten op de Meetlocaties te plannen en te besturen, met de bevoegdheid om namens de Opdrachtnemer beslissingen te nemen op tactisch en operationeel niveau; 3. Een contactpersoon en een vervanger als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens de Opdrachtnemer tijdens de fase Beheer en Onderhoud beslissingen te nemen op tactisch en operationeel niveau.	
B-OR130	De Opdrachtgever benoemt in ieder geval de volgende sleutelrollen: 1. Een contractmanager met de bevoegdheid om namens de Opdrachtgever contractuele beslissingen te nemen op strategisch, tactisch en operationeel niveau; 2. Een projectmanager als aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer met de bevoegdheid om namens Opdrachtgever projectmatige beslissingen te nemen op operationeel niveau; 3. Een technisch manager als aanspreekpunt voor de Opdrachtgever met de bevoegdheid om namens Opdrachtgever technische beslissingen te nemen op operationeel niveau.	OR110

2.2.2 Prestatiemeten

B-OR200	Onder prestatiemeten wordt verstaan het meten van de kwaliteit van de onderlinge samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Prestatiemeten is niet gericht op het meten van contractuele prestaties.	OR010
B-OR210	De context en toelichting van prestatiemeten is opgenomen in de Handreiking prestatiemeten RWS. Deze Handreiking is openbaar gemaakt op de website van RWS op: https://www.rijkswaterstaat.nl/zakelijk/zakendoen-met-rijkswaterstaat/werkwijzen/werkwijze-in-gww/aanbesteden-en-contracteren/prestatiemeten/index.aspx	B-OR200
B-OR220	Eénmaal per 6 maanden beantwoorden zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever ieder afzonderlijk, in het kader van de contractmeting een vragenlijst. Hiervoor zal door de Opdrachtgever een hulpmiddel ter beschikking worden gesteld. Tevens wordt de motivering vastgelegd, behorend bij de waardering op basis van de vragenlijst.	B-OR200
B-OR230	Eénmaal per 6 maanden voeren de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer op basis van de resultaten van de van beide zijden ingevulde vragenlijst een gesprek over de samenwerking.	B-OR200
B-OR240	De afspraken die in het voortgangsgesprek gemaakt zijn, worden in een verslag vastgelegd. Het scoreformulier wordt door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer voor gezien ondertekend.	B-OR200

2.3 Opstellen Projectmanagementplan

OP100	De Opdrachtnemer dient in een contract specifiek PMP de processen uit het kwaliteitsmanagementsysteem (hierna KMS) en de proceseisen uit deze VSP duidelijk en transparant te beschrijven. Hiermee toont de	CB010
-------	---	-------



	Opdrachtnemer aan, dat deze processen het vermogen hebben om de beoogde Prestatie te leveren met betrekking tot de dienstverlening.	
B-OP110	Het PMP heeft als doel om inzicht te geven in de wijze waarop de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement uitvoert om de Prestatie te leveren. Op basis van dit PMP dienen de overeengekomen werkzaamheden te worden uitgevoerd. De Opdrachtgever gebruikt dit PMP als basis voor de contractbeheersing op basis van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer.	OP100
OP120	De Opdrachtnemer dient in het PMP het voor deze Overeenkomst specifiek van toepassing zijnde KMS te beschrijven als geheel van contract specifieke, samenhangende procedures.	OP100
B-OP130	De Opdrachtnemer mag het PMP opdelen in onderliggende plannen (procesbeschrijvingen) met gebruikmaking van de standaard procesbeschrijvingen conform zijn KMS.	OP100
OP140	De Opdrachtnemer dient het PMP uiterlijk 4 weken na de PSU 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
OP150	De Opdrachtnemer dient in het PMP tenminste de volgende onderwerpen specifiek voor de 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. Tenminste de processen voor het uitvoeren van de Diensten Leveren, Implementeren, Beheren en Onderhouden dienen te zijn opgenomen; 4. Een beschrijving van, of een verwijzing naar, de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die onderdeel uitmaken van het KMS; 5. De invulling van kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer op de werkprocessen, specifiek de 2^e lijns ondersteuning van de B&O contractant LMW bij de Implementatie en tijdens het Beheer en Onderhoud; 6. Invulling van de interne kwaliteitsborging door de Opdrachtnemer door audits en afwijkingsregistraties; 7. Omgang met kostenspecificaties, verrekeningen, offertes en opdrachten; 8. Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken; 9. Beschrijving van de invulling van interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoerings- en werkprocessen (bijvoorbeeld door de invulling van de PDCA-cyclus), zoals bijvoorbeeld het signaleren van afwijkingen en verbeterprocessen; 10. Organisatie van de Opdrachtnemer voor de Opdracht waarin ten minste de leidinggevende en de sleutelrollen zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden; 11. Overzicht van de operationele contactpersonen met hun contactgegevens van zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever.	OP100 PM100
OP140	De Opdrachtnemer dient, vanuit zijn professionele expertise en ervaring, de in de Vraagspecificatie gestelde eisen aan de Producten en Diensten zodanig aan te vullen en/of te verbeteren, dat de gevraagde Producten en	OP100



	Diensten altijd worden 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.	
OP150	Opdrachtnemer dient het PMP geschikt te maken voor contractbeheersing door de Opdrachtgever middels het uitvoeren van Toetsen op de beschreven processen, door voor elk proces tenminste te beschrijven: 1. Interactie met de Opdrachtgever en gebruikers (zoals telefoon, mailverkeer en eventueel gebruik van systemen en/of portalen); 2. Verantwoordelijke per sleutelrol; 3. Uit te voeren activiteiten bij de Diensten Leveren, Implementeren, Beheren en Onderhouden.	OP100

2.4 Kwaliteitsmanagement

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 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 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 de Opdrachtgever 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 de Opdrachtgever de bevoegdheid om te allen tijde alle kantoren, werkterreinen, werkplaatsen en loodsen van de Opdrachtnemer en haar leveranciers te betreden waar werkzaamheden ten behoeve van de dienstverlening worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.	KM010
B-KM040	Een procestoets beoordeelt het functioneren van de gebruikte procedures (opgenomen in het PMP) en de afzonderlijke processtappen binnen, waarmee een output (product) wordt gegenereerd. Een procestoets is daarmee een toets op hoe een product tot stand komt.	KM010
B-KM050	Een producttoets beoordeelt of Producten of Diensten voldoen aan gestelde eisen, met als doel de betrouwbaarheid van de gegevens van de Opdrachtnemer te verifiëren. Een producttoets is daarmee een toets op wat het proces als output genereert, zowel fysiek opgeleverde Producten uit leveringen, als Diensten, service levels en documenten (e.g. geleverde systemen, serviceraapporten).	KM010
B-KM060	Toetsing blijft in principe beperkt tot eenmaal per jaar een procestoets of een producttoets. De Opdrachtgever kan besluiten om de toetsen uit te breiden tot maximaal driemaal per jaar.	KM010



2.4.1 Toetsen

KM100	De Opdrachtgever is bevoegd om steekproefsgewijs de kwaliteitsborging van de Opdrachtnemer te toetsen. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen.	KM010
KM110	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.	KM100
B-KM120	De Opdrachtgever zal minimaal 20 werkdagen van te voren schriftelijk aangeven dat bij de Opdrachtnemer getoetst gaat worden.	KM100
B-KM130	De Opdrachtgever zal: 1. Bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de 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
B-KM140	De Opdrachtgever is gerechtigd om een negatieve bevinding te classificeren als een Tekortkoming.	KM100
KM150	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een toets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren als objectieve bewijsstukken voor de toetsing. De Opdrachtnemer dient voor het Toetsen de Opdrachtgever op verzoek toegang te verlenen tot het bedrijf, inzage te geven in de uitvoering van bedrijfsactiviteiten en de bijbehorende administratie. Dit betekent onder andere dat tijdens een Toets ter plaatse alle onderliggende bewijsstukken van iedere rapportage getoond moeten kunnen worden.	KM100
B-KM160	De Opdrachtgever zal de toetsen risicogestuurd uitvoeren met de nadruk op de Toetsing van processen. De frequentie van Toetsen hangt samen met het risicoprofiel en met de frequentie van voorkomende fouten.	KM100

2.4.2 Accepteren

AC010	Met Acceptatie wordt bedoeld de goedkeuring door de Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie. Het doel van Acceptatie is de bevestiging van uitvoering conform eisen voorafgaand aan de facturatie.	CB010
AC020	De Opdrachtnemer dient voor de Acceptatie de hieronder genoemde documenten te verstrekken aan Opdrachtgever: • Iedere VGR met de daaraan gekoppelde service rapporten; • Ieder Afleverdocument.	AC010
AC030	De Opdrachtnemer dient de in de acceptatielijst benoemde (onderdelen van de) Prestatie ter Acceptatie aan Opdrachtgever voor te leggen, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens. Acceptatie kan alleen plaatsvinden wanneer aangetoond is dat: 1. de (set van) Oplevering(en) voldoet aan gestelde eisen, compleet is en consistent is; 2. de Opdrachtnemer aantoonbaar aan de gestelde eisen heeft voldaan.	AC010
AC040	De Opdrachtgever hanteert voor Acceptatie een termijn van 30 werkdagen	AC010



	vanaf het moment dat hetgeen dat de Opdrachtgever moet accepteren aangeboden wordt door de Opdrachtnemer.	
B-AC050	Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van de Prestatie zal de Opdrachtgever binnen 10 werkdagen kenbaar maken aan welke onderdelen van de prestatieverklaring niet is voldaan. De Opdrachtgever beschouwt de Prestatie dan als (gedeeltelijk) niet geleverd.	AC010
AC060	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, c.q. nadat de factuur na afstemming met de Opdrachtgever is aangepast. Dit proces herhaalt zich net zolang totdat de Acceptatie door de Opdrachtgever heeft plaatsgevonden.	AC010

2.5 Overleggen

OL010	De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist, tijdig en volledig zijn geïnformeerd.	CB010															
OL020	Overleggen tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vinden plaats op onderling nader af te stemmen locatie(s).	OL010															
OL030	De Opdrachtnemer dient deel te nemen aan alle overleggen die door de Opdrachtgever noodzakelijk worden geacht. De Opdrachtnemer dient bij deze overleggen vertegenwoordigd te zijn door een of meerdere functionarissen met de juiste bevoegdheden overeenkomstig het onderwerp van het overleg. Het mandaat van de functionarissen van de Opdrachtnemer dient te allen tijde te passen bij het overlegniveau.	OL010															
OL040	De Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de overlegsoorten genoemd in de onderstaande tabel. Tabel 1 : Overlegsoorten <table><tr><th></th><th>A) Voortgangsoverleg</th><th>B) Strategisch overleg</th></tr><tr><td>Niveau</td><td>Tactisch en Operationeel</td><td>Strategisch</td></tr><tr><td>Doel</td><td>Het doel is om een goede basis te hebben voor samenwerking op uitvoerend niveau. Dit overleg dient om issues op uitvoerend niveau te bespreken en afspraken over formele contractuele zaken te faciliteren. In dit overleg worden bijvoorbeeld ook escalaties, leerpunten en verbeteracties gedefinieerd en bewaakt op voortgang.</td><td>Dit overleg dient als platform voor het ontwikkelen van een lange termijn visie op de samenwerking en tevens als hoogste escalatie niveau.</td></tr><tr><td>Frequentie</td><td>Periodiek 1 x per jaar</td><td>Indien noodzaak zich voordoet in nader overleg</td></tr><tr><td>Deelnemers, Functies, Taken</td><td>Voorzitter: - Contractmanager Opdrachtgever Verslaglegging: - Schriftelijk door Opdrachtgever Verantwoordelijkheid voor voorbereiding: - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde 1 Opdrachtnemer (overige) Deelnemers: - Opdrachtgever: Contractbegeleider en eventueel Technisch Manager en/of Technisch adviseur. - Afgevaardigde 2 Opdrachtnemer</td><td>Voorzitter: - Contractmanager Opdrachtgever Bij escalatie: - De Projectmanager/Afdelingshoofd RDD Verslaglegging: - Schriftelijk door Opdrachtgever Verantwoordelijkheid voor voorbereiding: - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde Opdrachtgever (overige) Deelnemers: - Opdrachtgever: Technisch manager (eventueel projectmanager) - Afgevaardigden Opdrachtnemer</td></tr></table>		A) Voortgangsoverleg	B) Strategisch overleg	Niveau	Tactisch en Operationeel	Strategisch	Doel	Het doel is om een goede basis te hebben voor samenwerking op uitvoerend niveau. Dit overleg dient om issues op uitvoerend niveau te bespreken en afspraken over formele contractuele zaken te faciliteren. In dit overleg worden bijvoorbeeld ook escalaties, leerpunten en verbeteracties gedefinieerd en bewaakt op voortgang.	Dit overleg dient als platform voor het ontwikkelen van een lange termijn visie op de samenwerking en tevens als hoogste escalatie niveau.	Frequentie	Periodiek 1 x per jaar	Indien noodzaak zich voordoet in nader overleg	Deelnemers, Functies, Taken	Voorzitter: - Contractmanager Opdrachtgever Verslaglegging: - Schriftelijk door Opdrachtgever Verantwoordelijkheid voor voorbereiding: - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde 1 Opdrachtnemer (overige) Deelnemers: - Opdrachtgever: Contractbegeleider en eventueel Technisch Manager en/of Technisch adviseur. - Afgevaardigde 2 Opdrachtnemer	Voorzitter: - Contractmanager Opdrachtgever Bij escalatie: - De Projectmanager/Afdelingshoofd RDD Verslaglegging: - Schriftelijk door Opdrachtgever Verantwoordelijkheid voor voorbereiding: - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde Opdrachtgever (overige) Deelnemers: - Opdrachtgever: Technisch manager (eventueel projectmanager) - Afgevaardigden Opdrachtnemer	OL010
	A) Voortgangsoverleg	B) Strategisch overleg															
Niveau	Tactisch en Operationeel	Strategisch															
Doel	Het doel is om een goede basis te hebben voor samenwerking op uitvoerend niveau. Dit overleg dient om issues op uitvoerend niveau te bespreken en afspraken over formele contractuele zaken te faciliteren. In dit overleg worden bijvoorbeeld ook escalaties, leerpunten en verbeteracties gedefinieerd en bewaakt op voortgang.	Dit overleg dient als platform voor het ontwikkelen van een lange termijn visie op de samenwerking en tevens als hoogste escalatie niveau.															
Frequentie	Periodiek 1 x per jaar	Indien noodzaak zich voordoet in nader overleg															
Deelnemers, Functies, Taken	Voorzitter: - Contractmanager Opdrachtgever Verslaglegging: - Schriftelijk door Opdrachtgever Verantwoordelijkheid voor voorbereiding: - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde 1 Opdrachtnemer (overige) Deelnemers: - Opdrachtgever: Contractbegeleider en eventueel Technisch Manager en/of Technisch adviseur. - Afgevaardigde 2 Opdrachtnemer	Voorzitter: - Contractmanager Opdrachtgever Bij escalatie: - De Projectmanager/Afdelingshoofd RDD Verslaglegging: - Schriftelijk door Opdrachtgever Verantwoordelijkheid voor voorbereiding: - Opdrachtgever: Contractmanager - Afgevaardigde Opdrachtgever (overige) Deelnemers: - Opdrachtgever: Technisch manager (eventueel projectmanager) - Afgevaardigden Opdrachtnemer															



2.5.1 Wederzijdse taken en verantwoordelijkheden bij overleggen

OL100	De Opdrachtnemer dient de voortgangsoverleggen te organiseren die tijdens de PSU zijn vastgesteld, waaronder een tactisch voortgangsoverleg. In dit overleg wordt tenminste de VGR besproken.	OL010
OL110	De Opdrachtnemer dient de verslaglegging van ieder overleg te verzorgen en deze verslagen uiterlijk drie (3) werkdagen na de datum van ieder overleg ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. Het format van deze verslaglegging wordt gezamenlijk vastgesteld tijdens de PSU.	OL100
OL130	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 de Opdrachtgever, minimaal 5 werkdagen voor de geplande datum; 3. Verspreiden van te bespreken memo's en notities van zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer, minimaal 3 werkdagen voor de geplande datum; 4. Ter beoordeling aan de Opdrachtgever aanbieden van de concept notulen, maximaal 5 werkdagen na de datum van het overleg.	OL100
B-OL140	De Opdrachtnemer dient de verslaglegging van de verschillende overleggen te verzorgen en deze verslagen uiterlijk 5 werkdagen na de datum van ieder overleg ter kennis te brengen van de Opdrachtgever, tenzij bij de PSU andere afspraken worden gemaakt.	OL100
B-OL150	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.	OL100
OL160	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 Opdrachtgever de voorzitter.	OL100
B-OL170	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.	OL100
OL180	De Opdrachtnemer dient periodiek als onderdeel van het voortgangsoverleg (hierna VGO) besprekingen met de Opdrachtgever te organiseren in het kader van en ten behoeve van prestatietaken als opgenomen in hoofdstuk 2.2.2 "Prestatietaken".	OL100
OL190	De Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan de door de Opdrachtgever opgestelde richtlijnen en voorwaarden op het gebied van veiligheid in bijlage F. "Integraal Veiligheid Plan (IVP) Debiet" bij de Vraagspecificatie en 1x per 6 maanden tijdens het VGO integrale veiligheidsrisico's, beheers- en mitigerende maatregelen te bespreken met de Opdrachtgever en tijdens dit overleg de veiligheidsdocumenten formeel over te dragen.	OL100



2.5.2 Escalatieproces

OL200	De Opdrachtnemer dient de wijze van escaleren in overleg met de Opdrachtgever te bepalen tijdens de PSU en op te nemen in het PMP.	OL010
B-OL210	De escalatieniveaus van de Opdrachtgever ziet er als volgt uit: - 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 dienstverlening en hierdoor een geschil kan ontstaan, mogen Partijen, na kennisgeving, het geschil escaleren naar een tactisch niveau; - Indien het geschil onder punt 1 op tactisch niveau niet (tijdig) kan worden opgelost, mogen Partijen, na kennisgeving, het geschil escaleren naar strategisch niveau; - Onderstaande contact- en escalatielijnen worden gehanteerd door Partijen, waarbij de directie van de Opdrachtgever kan worden vertegenwoordigd door het verantwoordelijke afdelingshoofd. Legenda <i>Dir = Directie; SM = Service Management.</i>	OL200
OL220	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.	OL200
B-OL230	De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (zie artikel 26 van ARBIT 2022) dan wel tot ontbinding en opzegging (zie artikel 30 van ARBIT 2022).	OL200



2.6 Financieel management

FM01	De Opdrachtnemer dient zijn Prijslijst op te bouwen conform bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document.	CB010
------	--	-------

2.6.1 Factureren en betalen

FM100	Facturatie en betaling vindt plaats conform artikel 7 en 8 van de Overeenkomst en artikel 15 van ARBIT 2022.	FM010
FM110	Een factuur voor de levering van Debietmeetinstrumenten is gekoppeld aan het moment van levering aan het Corporate Instrumenten Bestand (hierna CIB) van RWS op het in de PSU afgesproken adres en de beoordeling door de Opdrachtgever van de volledigheid van de documentatie bij aflevering.	FM100 IM120
FM120	Een factuur voor de dienstverlening en de levering van losse onderdelen van Debietmeetinstrumenten is gekoppeld aan de financiële omvang van de voorgaande VGR periode van twee maanden.	FM100
FM130	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.	FM100
B-FM140	De Opdrachtgever onderkent twee verschillende soorten facturen: 1. Eenmalige projectfactuur met apart bestelnummer voor de levering van Debietmeetinstrumenten aan het CIB. De Opdrachtnemer dient een afzonderlijke factuur op te maken en te sturen voor iedere levering, tenzij er meerdere Debietmeetinstrumenten aan het bestelnummer gekoppeld zijn. 2. Terugkerende periodieke verzamelfactuur voor de dienstverlening op het gebied van onderhoud en ondersteuning bij gebruik en logistiek en de levering van losse onderdelen aan het CIB. Deze factuur is gekoppeld aan een geaccepteerde VGR. Deze activiteiten kunnen niet gecombineerd worden op één factuur. Iedere factuur heeft immers betrekking op een enkel bestelnummer dat verstrekt wordt door de Opdrachtgever.	FM100
FM150	De Opdrachtnemer dient eenmalig via email, voorafgaand aan zowel de eerste projectfactuur als de eerste periodieke verzamelfactuur, een pro-forma versie van beide soorten facturen in te dienen bij de Opdrachtgever. Alle in de Overeenkomst geëiste factuurgegevens en alle factureerbare items die bij Inschrijving ingediend zijn door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document, dienen op beide pro-forma facturen vermeld te worden met een duidelijke omschrijving en het tarief per stuk per item. De Opdrachtgever keurt deze pro-forma facturen goed (of af) en informeert de Opdrachtnemer hierover. Bij afkeuring van de pro-forma factuur geeft de Opdrachtgever aan op welke punten de pro-forma factuur niet juist en/of volledig is. Pas na goedkeuring van een pro-forma factuur door de Opdrachtgever kan de daadwerkelijke facturering aanvangen. Het bedrag van de daadwerkelijke facturering dient exact gelijk te zijn aan het goedgekeurde bedrag van de pro-forma factuur.	FM100



FM160	De Opdrachtnemer dient akkoord te gaan met de volgende randvoorwaarden ten aanzien van de facturatie: 1. De Opdrachtgever ontvangt facturen uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de betreffende maand; 2. De overeengekomen betalingstermijn gaat pas in na ontvangst van een correcte factuur en goedkeuring hiervan; 3. De Opdrachtgever is gerechtigd (een deel van) de factuur voor een bepaalde periode niet te betalen, indien de gefactureerde levering of dienstverlening niet aan de eisen voldoet; 4. De Opdrachtgever kan de factuurafhandeling deels of volledig via een aangewezen derde partij laten verlopen.	FM100
-------	---	-------

2.6.2 Vergoedingen

FM300	Voor de leveringen gelden de volgende Vergoedingen: 1. Levering Debietmeetinstrumenten (inclusief inname, bedrijfsklaar maken, opslag en transport): a. Prijs per stuk op basis van de Prijs die hiervoor bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document; b. Facturatie direct na levering na acceptatie en na goedkeuring pro forma; c. Benodigde documentatie: Afleverdocument en pakbon. 2. Levering losse onderdelen Debietmeetinstrumenten en/of accessoires (inclusief inname, bedrijfsklaar maken, opslag en transport): a. Prijs per stuk op basis van de Prijs die hiervoor bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document; b. Facturatie per 2 maanden achteraf via periodieke verzamelfactuur na acceptatie en na goedkeuring pro forma; c. Benodigde documentatie: VGR en pakbon.	FM010
FM310	Voor dienstverlening en ondersteuning gelden de volgende Vergoedingen: 1. Prijs voor Kalibreren en Opleveren Debietmeetinstrument(en) per Meetlocatie, conform de activiteiten beschreven in hoofdstuk 3.3 en hoofdstuk 3.4 van deze VSP: a. Prijs per Meetlocatie op basis van de Prijs die hiervoor bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document; b. Facturatie per 2 maanden achteraf via periodieke verzamelfactuur; c. Benodigde documentatie: Kalibratierapport en Eindopleverdossier. 2. Prijs voor standaard tweedelijns en derdelijns onderhoud: a. Prijs per Meetlocatie op basis van de Prijs die hiervoor bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document; b. Facturatie per 2 maanden achteraf via periodieke verzamelfactuur; c. Benodigde documentatie: Servicerapport. 3. Prijs voor onderhoud bestaande uit: a. Prijs die bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via	FM010



	bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document, voor een eenmalig bezoek voor onderhoud aan een Meetlocatie in Nederland, inclusief de vervoerskosten van en naar deze locatie en de bijbehorende verblijfskosten. b. Vergoeding voor het verbruiksmateriaal dat op de Meetlocatie vervangen is, gebaseerd de Prijs die bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document; c. Achteraf berekende kosten. Alleen kosten die bij Inschrijving zijn ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document komen voor verrekening in aanmerking; d. Facturatie per 2 maanden achteraf via periodieke verzamelfactuur; e. Benodigde documentatie: i. Onderhoudsvoorstel bij bedrag > € 1.500,00 exclusief BTW; ii. Servicerapport bij bedrag < € 1.500,00 exclusief BTW.	
B-FM320	De Opdrachtgever kan de volgende vormen van ondersteuning afroepen: 1. Tweedelijns ondersteuning via telefoon en email: a. Jaartarief op basis van de Prijs die hiervoor bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document; b. Facturatie per 2 maanden achteraf via periodieke verzamelfactuur; c. Benodigde PV documentatie: (kosten)specificatie in de VGR. 2. Uurtarief voor training, opleiding en advisering: a. op basis van de Prijs die hiervoor bij Inschrijving is ingediend door de Opdrachtnemer via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document. Dit uurtarief dient ook de reiskosten te dekken, waarbij reizen als werkuren verrekend mogen worden; b. Facturatie per 2 maanden achteraf via periodieke verzamelfactuur; c. Benodigde PV documentatie: (kosten)specificatie in de VGR.	FM010

2.7 Projectmanagement

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 die gehanteerd worden door de Opdrachtgever.	PM010
PM030	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
PM040	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.	PM010
PM050	De projectmanagement documentatie dient te voldoen aan de kaders	PM010



	geschetst in eis DO010 t/m DO0100 van deze VSP.	
--	---	--

2.7.1 Acceptatie Projectresultaat

PM200	De Opdrachtnemer dient voor iedere Meetlocatie het projectresultaat ter Acceptatie aan te bieden aan de Opdrachtgever via het gezamenlijk vastgestelde Acceptatieprotocol als onderdeel van het projecteindrapport.	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 de Implementatie van iedere Meetlocatie.	PM200
B-PM240	Voorwaardelijke Acceptatie door de Opdrachtgever is mogelijk op basis van schriftelijke vastgestelde restpunten in het Acceptatieprotocol.	PM200

2.8 Risicomanagement

RM010	De Opdrachtnemer dient risicomanagement zodanig toe te passen dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever wordt geminimaliseerd met als doel de Prestatie te continueren gedurende de gehele contractperiode.	CB010
RM020	De Opdrachtnemer dient risicomanagement (risico-identificatie, risico-analyse, risicoclassificatie, risicobeheersing, risicomitigatie, risicologging en risicogovernance) uit te voeren gedurende de gehele contractperiode en te borgen in zijn PMP. De Opdrachtnemer dient hiertoe tenminste: 1. een risicoregister op te stellen en actueel te houden; 2. risico's te inventariseren en te analyseren die zijn verbonden aan de uitvoering van de Opdracht; 3. elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico te kwantificeren; 4. risico's te koppelen aan werkzaamheden en risico-eigenaren; 5. voor elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico beheersmaatregelen vast te stellen en te treffen en aan te tonen dat de beheersmaatregelen zijn genomen; 6. de beheersmaatregelen na uitvoering te evalueren.	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	Partijen stemmen samen minimaal 1x per 6 maanden, de risico's, het risicoregister, het afwijkingenregister en de beheers- en mitigerende maatregelen met elkaar af in het VGO, met daarbij aandacht voor het treffen van beheers- en mitigerende maatregelen in relatie tot elkaars risico's. De Opdrachtgever levert de voorzitter voor dit overleg en is bevoegd om de frequentie van dit overleg aan te passen.	RM010 OL100



RM050	Risicomanagement vraagt een proactieve houding van de Opdrachtnemer om potentiële gebeurtenissen die een negatieve invloed hebben op de dienstverlening vroegtijdig te signaleren. De Opdrachtnemer dient vanuit deze grondhouding adequaat te acteren om ongewenste gebeurtenissen te voorkomen c.q. zo snel mogelijk te mitigeren. Urgente risico's dienen terstond met de Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.	RM010
-------	--	-------

2.8.1 Risicoregister

RM10	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; 2. beschrijving risico (ongewenste gebeurtenis) met vermelding geraakte (onderdeel van) dienstverlening; 3. beschrijving kans van optreden; 4. beschrijving (mogelijke) imagoschade door dit risico; 5. beschrijving (mogelijke) oorzaken; 6. beschrijving (mogelijke) gevolgen; 7. inschatting in kans en gevolgklassen van het risico; 8. beschrijving beheersmaatregel(en); 9. naam risico-eigenaar; 10. naam actiehouders voor beheers- en mitigerende maatregel(en); 11. datum afronding beheers- en mitigerende maatregel(en).	RM100

2.8.2 Afwijkingenregister

RM200	De Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 weken na aanvang van de Overeenkomst een afwijkingenregister aan te leggen en dit afwijkingenregister actueel te houden gedurende de gehele contractperiode.	RM010
RM210	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat het afwijkingenregister tenminste bevat: 1. datum identificatie; 2. beschrijving afwijking met vermelding geraakte (onderdeel van) dienstverlening; 3. beschrijving (mogelijke) oorzaken; 4. beschrijving (mogelijke) gevolgen; 5. beschrijving herstelmaatregel(en); 6. verantwoordelijke(n) voor herstelmaatregel(en); 7. datum afronding herstelmaatregel(en).	RM200

2.9 Documentatie

DO010	De Opdrachtnemer dient alle documentatie die voor de Opdrachtgever wordt ontwikkeld, opgesteld bewerkt, of opgeleverd wordt, in de Nederlandse en Engelse taal op te stellen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.	CB010
DO020	Alle documentatie die door de Opdrachtnemer wordt ontwikkeld of bewerkt,	DO010



	dient actueel gehouden te worden gedurende de gehele contractperiode.	
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 zonder verlies van informatie of opmaak leesbaar te zijn als PDF-standaard of met de vigerende versies van MS-Office (Word, PowerPoint, Excel etc.) bij RWS. Gebruikte bestanden dienen een unieke en leesbare bestandsnaam te bevatten, gebaseerd op het identificatiesysteem van de Opdrachtgever. 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
DO050	De Opdrachtnemer stelt alle nieuwe of gewijzigde documentatie op die voortvloeit uit de geleverde dienstverlening, waarbij geldt dat de opzet en inhoud van elk type document of rapport eenmalig bij aanvang van de contractperiode in overleg met de Opdrachtgever wordt afgestemd.	DO010
DO060	De Opdrachtnemer dient document classificatie toe te passen volgens opgave en instructie van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient ieder nieuw document standaard de classificatie 'RWS BEDRIJFSVERTROUWELIJK' mee te geven en ieder aangepast document standaard dezelfde classificatie mee te geven als het originele document.	DO010
DO070	De Opdrachtnemer dient alle vereiste informatie voor de Opdracht zodanig digitaal te documenteren, dat deze informatie online doorzoekbaar is voor de Opdrachtgever.	DO010
DO080	De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever een totale set van informatie aan de Opdrachtgever beschikbaar te stellen.	DO010
DO090	De Opdrachtnemer dient alle relevante concepten en/of documenten, die zijn beoordeeld of geaccepteerd, zonder vertraging (digitaal) op te slaan en te archiveren en gedurende minimaal 2 jaar, nadat de Overeenkomst is beëindigd, beschikbaar te houden voor de Opdrachtgever.	DO010
DO100	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractduur de (on)gevalideerde data op te slaan en beschikbaar te houden voor de Opdrachtgever. Het (intellectueel) eigendom(srecht) van de (on)gevalideerde data berust bij de Opdrachtgever.	DO010

2.10 Rapportages

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 iedere 2 maanden een VGR op te stellen en deze VGR uiterlijk op de tiende werkdag na afloop van de betreffende 2 maanden ter kennis te brengen van de Opdrachtgever. De VGR is gekoppeld aan een 2 maanden gebaseerde facturatie en dient voor de afgelopen rapportageperiode tenminste de volgende onderwerpen te bevatten: 1. Actuele planning + realisatie van Implementatie op Meetlocaties; 2. Bijgewerkt actueel risico- en afwijkingenregister; 3. Actuele status van (uitvoering): a. Integraal Veiligheid Plan;	RP010



	b. Cybersecurity Plan; c. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen Plan; 4. Uitgevoerde Diensten per Meetlocatie; 5. Alle leveringen van Debietmeetinstrumenten aan het CIB van RWS; 6. Alle leveringen van losse onderdelen per Meetlocatie; 7. Verwijzing naar alle opgeleverde documenten: a. Installatie handleiding per Meetlocatie b. Onderhoudshandboek per type Debietmeetinstrument c. Handboek Troubleshooting per Meetlocatie d. Verwijzingen naar aangeboden EindOpleverDossiers, kalibratierapporten, serviceraapporten en afleverdocumenten; 8. Cumulatief financieel jaaroverzicht vs. overeengekomen budget (YTD); 9. Cumulatief jaaroverzicht van geleverde Prestatie via KPI-rapportage.	
RP030	De Opdrachtnemer dient de inhoud van de VGR continu nader af te stemmen met de Opdrachtgever tijdens de PSU en jaarlijkse Project Follow Up (hierna PFU) 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. Voor de Opdrachtgever betekent actueel hierbij maximaal 10 werkdagen oud.	RP010
RP050	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

2.11 Security Management

SE010	Security management, oftewel informatiebeveiliging is een integraal onderdeel van de informatievoorziening van RWS en is er op gericht om de beschikbaarheid, de integriteit, de vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de informatievoorziening te waarborgen. Informatievoorziening wordt hierbij gedefinieerd als het geheel aan hulpmiddelen, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen, dat dient tot het verstrekken van informatie. De Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basishorizontale kader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen). Voor een nadere beschrijving wordt verwezen naar bijlage G. "Bio-versie-104zv_def" en bijlage H. "Handreiking-bio2-0-opmaat-v2-2-def" bij de Vraagspecificatie.	CB010
SE020	Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode aantoonbaar aan te sluiten op het vigerende securitybeleid van Opdrachtgever. De specifieke security eisen van de Opdrachtgever zijn opgenomen in bijlage I. 'Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop v1.71' en bijlage J. 'Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop v1.76' bij de Vraagspecificatie.	SE010
SE030	De Opdrachtnemer dient bij aanvang van de dienstverlening binnen 4 weken na de PSU het formulier in bijlage K. "Comply or Explain document" bij de Vraagspecificatie in te vullen en te overleggen aan de Opdrachtgever.	SE010



SE040	De Opdrachtnemer dient security kwetsbaarheden (ook cybersecurity incidenten) of dreigende security kwetsbaarheden terstond te melden bij het Security Operations Center (SOC) van RWS CIV.	SE010
SE050	De Opdrachtnemer dient in zijn Security managementproces te waarborgen dat na ieder uitgevoerd onderhoud de technische security eisen connectiviteit gedocumenteerd zijn in het serviceraapport.	SE010

2.12 Innovatie Management

IN010	De Opdrachtnemer dient alle innovaties op het Debietmeetinstrument zelf, en op het leveren, implementeren, beheren, of onderhouden van Debietmeetinstrumenten, te beoordelen op toepasbaarheid voor de Opdrachtgever en hier jaarlijks, uiterlijk op 1 december, schriftelijk over te rapporteren aan de Opdrachtgever via de VGR.	CB010
-------	--	-------

2.13 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

MV010	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. In het verlengde hiervan dient de Opdrachtnemer zijn werkzaamheden zodanig in te vullen, dat Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (hierna MVO) gewaarborgd is in zijn Producten en in zijn Dienstverlening met behoud van marktconformiteit.	PB010
MV020	De Opdrachtnemer dient binnen 3 maanden na aanvang van de Overeenkomst aantoonbaar te beschikken over een MVO plan, waarin beschreven staat op welke wijze de Opdrachtnemer duurzaamheid gaat waarborgen in de (productie en levering van) Debietmeetinstrumenten en de dienstverlening die aan de Opdrachtgever en aan de B&O contractant LMW geleverd gaan worden.	MV010



3 IMPLEMENTATIE

IM010	De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden met betrekking tot de Implementatie van de Debietmeetinstrumenten op de Meetlocaties zodanig te verrichten dat ieder Debietmeetinstrument op een Meetlocatie aantoonbaar en blijvend voldoet aan alle eisen in de Vraagspecificatie.	CB010
-------	--	-------

3.1 Leveren en trainen

IM100	De Opdrachtnemer dient op basis van schriftelijke opdrachten van RWS, nieuwe of vervangende Debietmeetinstrumenten te leveren binnen 12 kalenderweken na het moment van bestellen.	IM010
IM110	De Opdrachtnemer dient bij iedere levering (bijvoorbeeld via een ondertekende pakbon) aan te tonen dat het Debietmeetinstrument conform bestelling op het juiste afleveradres aan RWS geleverd is.	IM100
IM120	De Opdrachtnemer dient eenmalig tenminste de navolgende actuele documenten mee te leveren met ieder Debietmeetinstrument: 1. Testrapport <u>per geleverd</u> Debietmeetinstrument waarin wordt aangetoond dat het Debietmeetinstrument succesvol de Factory Acceptance Test (hierna FAT) heeft doorlopen; 2. Technische specificaties <u>per type</u> Debietmeetinstrument; 3. Onderhoudshandboek <u>per type</u> Debietmeetinstrument, met instructies voor de B&O contractant LMW ten aanzien van preventief en correctief onderhoud, hoe te handelen bij functie-uitval en/of functie-degradatie na een Storing of Incident en hoe de tweede- en derdelijns ondersteuning afgeroepen kan worden. Deze documentatie moet digitaal beschikbaar zijn en opgesteld zijn in de Nederlandse of de Engelse taal.	IM100
IM130	De Opdrachtnemer dient (op afroep) fysiek op een NL locatie voor medewerkers van RWS en de B&O contractant LMW een gebruikerstraining met betrekking tot installatie, onderhoud, operationele bediening en eerstelijns foutopsporing te verzorgen op MBO-kennisniveau. In deze training dienen minimaal de volgende onderwerpen behandeld te worden: 1. Uitleg van de werking; 2. Plaatsingsrichtlijnen; 3. Instructies voor preventief onderhoud; 4. Instructies voor foutopsporing; 5. Instructie voor storingsanalyses. De benodigde materialen dienen beschikbaar te zijn in de Nederlandse of de Engelse taal. De groepsgrootte per training is maximaal 10 personen.	IM100
IM140	De Opdrachtnemer dient alle kosten die samenhangen met het leveren van (delen van) Debietmeetinstrumenten aan de Opdrachtgever op te nemen in de Prijs die voor (delen van) het betreffende Debietmeetinstrument bij Inschrijving ingediend is via bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document.	IM100



3.2 Plaatsen, bevestigen en uitrusten

IM200	De Opdrachtnemer dient per Meetlocatie een volledige en eenduidige Installatie Instructie op te stellen ten behoeve van het plaatsen, bevestigen en uitrusten van Debietmeetinstrumenten door de B&O contractant LMW en binnen de overeengekomen planning ter beschikking te stellen.	IM010
IM210	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de Installatie Instructie per Meetlocatie tenminste de navolgende zaken bevat: 1. Advies over de wijze waarop de civiele constructie ten bate van het Debietmeetinstrument geplaatst moet worden; 2. Belangrijkste aandachtspunten bij het plaatsen; 3. Wijze van bevestigen; 4. Belangrijkste aandachtspunten bij het bevestigen; 5. Wijze van uitrusten, met name het kiezen van de juiste hoek ten opzichte van het noorden en de rivier-, kanaal-, of oevers; 6. Belangrijkste aandachtspunten bij het uitrusten.	IM200

3.3 Kalibreren

IM300	De Opdrachtnemer dient op iedere Meetlocatie het Debietmeetinstrument nadat dit door de B&O contractant LMW geplaatst, bevestigd en uitgericht is, te kalibreren conform de hieraan gestelde eisen in paragraaf 3.2.5, 3.2.6, 3.2.7 en 3.2.8 van de VSE.	IM010
IM310	De Opdrachtnemer dient het Debietmeetinstrument op de Meetlocatie zodanig te kalibreren dat de Meetlocatie debiet- en stroomsnelheidsdata produceert met een nauwkeurigheid die voldoet aan de hieraan gestelde eisen in de VSE.	IM300

3.4 Opleveren

IM400	De Opdrachtnemer dient per Meetlocatie het gekalibreerde Debietmeetinstrument door een Kalibratierapport per Meetlocatie binnen de overeengekomen planning ter Acceptatie in te dienen bij de Opdrachtgever.	IM010
IM410	De Opdrachtnemer dient het geaccepteerde Kalibratierapport per Meetlocatie bij de B&O contractant LMW in te dienen, zodat deze contractant zijn Site Acceptance Test (hierna SAT) kan uitvoeren voor de Meetlocatie.	IM400
IM420	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat het Kalibratierapport per Meetlocatie verifieerbaar aantoont dat de nauwkeurigheid van de debiet- en stroomsnelheidsdata op de Meetlocatie voldoet aan de hieraan gestelde eisen in de Vraagspecificatie.	IM400
IM430	Na Kalibratie dient de Opdrachtnemer te garanderen, onder ongewijzigde omgevingscondities en binnen het gestelde waterstandbereik, dat het gekalibreerde Debietmeetinstrument gereed en in staat is om gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst debiet- en stroomsnelheidsdata te produceren conform de hieraan gestelde eisen in de Vraagspecificatie.	IM400



3.5 Garantie en nazorg

IM500	De Opdrachtnemer dient op ieder geleverd Debietmeetinstrument garantie en nazorg te verlenen conform de eisen in de Vraagspecificatie.	IM010
IM510	De Opdrachtnemer dient een garantietermijn van 1 jaar aan te bieden op ieder geleverd Debietmeetinstrument, ingaande op de datum van aflevering.	IM500
IM520	De Opdrachtnemer dient, na retournering van een Debietmeetinstrument door het CIB voor Fabrieksonderhoud, dit Debietmeetinstrument binnen 4 maanden na de verzenddatum te onderhouden conform de specificaties van de Fabrik en kosteloos retour te sturen naar het CIB.	IM500
IM530	De Opdrachtnemer dient, na uitfasering van Debietmeetinstrumenten door de Fabrikant, ieder type Debietmeetinstrument nog voor tenminste 5 jaar te ondersteunen en gedurende deze gehele periode reserveonderdelen beschikbaar te houden, zodat reparaties uitgevoerd kunnen worden.	IM500



4 BEHEER EN ONDERHOUD

4.1 (Online) Servicemanagement

OS010	De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractduur aan de Opdrachtgever (online) servicemanagement voor de dienstverlening te verlenen conform de eisen in de Vraagspecificatie.	UV010
-------	---	-------

4.1.1 ServiceDesk

OS100	De Opdrachtnemer dient specifiek voor de Opdracht een ServiceDesk met Nederlands of Engels sprekend personeel in te richten, die gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst door de Opdrachtgever gebruikt kan worden tijdens kantoor tijden (08:00 tot 18:00 uur) om via telefoon, of e-mail navraag te doen aangaande garantieclaims, klachten en nazorg ten aanzien van door de Opdrachtnemer geleverde Debietmeetinstrumenten.	OS010
OS110	De ServiceDesk van de Opdrachtnemer dient direct bereikbaar te zijn op één telefoonnummer via het vaste telefoonnet of één mobiele telefoonnummer, of via één e-mail adres specifiek voor de Opdracht.	OS100
B-OS120	Alleen de door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer bekend gemaakte geautoriseerde personen zijn gemachtigd om de ServiceDesk van de Opdrachtnemer te benaderen.	OS100
OS130	Binnen de ServiceDesk van de Opdrachtnemer dient een meldpunt voor het aannemen Storingen en Incidenten aanwezig ten bate van de B&O contractant LMW en de Opdrachtgever. Dit meldpunt dient tijdens kantoor tijden bereikbaar te zijn onder één telefoonnummer via het vaste telefoonnet en buiten kantoor tijden via één mobiel telefoonnummer en 24x7 via een specifiek e-mail adres voor de Opdracht. De beantwoording dient te geschieden in de Nederlandse of Engelse taal door een voldoende gemandateerd persoon.	OS100

4.1.2 Service Level Management

OS200	De Opdrachtnemer dient de dienstverlening ten aanzien van het tweede- en derdelijns onderhoud zodanig in te richten dat de vastgelegde service levels in bijlage L. "Service Level Afspraken Meetlocaties" bij de Vraagspecificatie gehandhaafd kunnen worden door de B&O contractant LMW gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.	OS010
OS210	De Opdrachtnemer dient 1x per 2 maanden te rapporteren over de daadwerkelijk gerealiseerde service levels in relatie tot de vastgelegde service levels in bijlage L. "Service Level Afspraken Meetlocaties" bij de Vraagspecificatie.	OS200
OS220	De Opdrachtnemer dient klachten over zijn dienstverlening in behandeling te nemen en af te handelen conform het specifiek hiervoor beschreven proces in zijn PMP.	OS200



4.2 Beheer en Onderhoud

BO010	De Opdrachtnemer dient proactief bij te dragen aan de realisatie van de Service Level afspraken gesteld aan de B&O Contractant LMW in bijlage L. "Service Level Afspraken Meetlocaties" bij de Vraagspecificatie. De Opdrachtnemer dient hiertoe onder normale omstandigheden binnen 72 uur na het formele verzoek door de B&O Contractant LMW te starten met zijn tweede- en derdelijns ondersteuning bij het afhandelen van Storingen en Incidenten. Bij bijzondere omstandigheden dient de Opdrachtnemer binnen 24 uur te starten met het leveren van tweede- en derdelijns ondersteuning.	CB010
B-BO020	Ten behoeve van de samenwerkende partijen in de leveringsketen van debiet- en stroomsnelheidsdata, onderscheidt de Opdrachtgever drie niveaus bij Beheer en Onderhoud: 1. Eerstelijns preventief en correctief onderhoud door B&O contractant LMW op de Meetlocatie. Dit betreft veelal onderhoud op locatie waaraan de Opdrachtnemer geen bijdrage hoeft te leveren, mits het Onderhoudshandboek op orde is en voorziet in de juiste instructies voor iedere situatie die kan optreden. Een Incident wordt in dit geval verholpen door de B&O contractant LMW binnen de door de Opdrachtnemer gestelde kaders op basis van de storingsanalyse instructies in het Onderhoudshandboek; 2. Tweedelijns correctief onderhoud door de Opdrachtnemer in de vorm van support aan de B&O contractant LMW, telefonisch vanuit zijn eigen locatie. Een Incident kan in dit geval niet worden verholpen binnen de gestelde kaders, waardoor de inzet van de Opdrachtnemer noodzakelijk is. De B&O contractant LMW neemt in dit geval contact met de Opdrachtnemer voor support, maar blijft wel eindverantwoordelijk voor de afhandeling van de Storing of het Incident op de Meetlocatie. 3. Derdelijns (preventief) onderhoud door de Opdrachtnemer in de vorm van controle, kalibratie, terugkerend herstel, 2-jaarlijks fabrieks-onderhoud en reparatie van Debietmeetinstrumenten. Indien tegelijkertijd correctief onderhoud op meerdere Meetlocaties nodig is, bepaalt de Opdrachtgever de volgorde van de Meetlocaties waarvoor de Opdrachtnemer tweede- of derdelijns ondersteuning moet leveren aan de B&O contractant LMW.	BO010
BO030	De Opdrachtnemer dient een actueel, betrouwbaar en compleet Onderhoudshandboek per type Debietmeetinstrument op te stellen ten behoeve van het eerstelijns Onderhoud aan de Debietmeetinstrumenten op de Meetlocaties door de B&O contractant LMW. Dit Onderhoudshandboek dient de Opdrachtnemer beschikbaar te stellen aan de B&O contractant LMW bij de SAT van de eerste Meetlocatie waar dit type Debietmeetinstrument is geïmplementeerd.	BO010
BO040	Het door de Opdrachtnemer opgestelde Onderhoudshandboek dient minimaal de navolgende zaken te bevatten: 1. Belangrijkste aandachtspunten bij preventief onderhoud; 2. Type preventieve onderhoudswerkzaamheden; 3. Wijze van uitvoeren van preventieve onderhoudswerkzaamheden; 4. Belangrijkste aandachtspunten bij correctief onderhoud; 5. Type correctieve onderhoudswerkzaamheden; 6. Wijze van uitvoeren van de correctieve onderhoudswerkzaamheden; 7. Noodzakelijke correctieve onderhoudswerkzaamheden bij bepaalde	BO010



	typen Storingen en Incidenten.	
BO050	De Opdrachtnemer dient de kwaliteit van het tweede en derdelijns Onderhoud te borgen op basis van het PMP dat na de PSU ter Acceptatie aan de Opdrachtgever wordt voorgelegd.	BO010
BO060	De Opdrachtnemer dient, om repeterende Storingen en Incidenten te voorkomen de oorza(a)k(en) Storingen en Incidenten aan Debietmeetinstrumenten te registreren in zijn OMS, deze Storingen en Incidenten te analyseren en mitigerende maatregelen op te nemen in de vigerende versie van het Onderhoudshandboek en de Installatie Instructie ten bate van de B&O contractant LMW.	BO010
BO070	De Opdrachtnemer dient 2-jaarlijks, uiterlijk op 1 december van het betreffende kalenderjaar, een schriftelijke bijdrage te leveren aan het Onderhoudsplan van de B&O contractant LMW in het kader van het eerstelijns Onderhoud aan de Debietmeetinstrumenten op de Meetlocaties.	BO010
BO080	De Opdrachtnemer dient 2-jaarlijks bij de fabrikant preventief onderhoud uit te (laten) voeren aan de geïmplementeerde Debietmeetinstrumenten in samenwerking met het CIB van RWS. Alle bijkomende transportkosten van het Debietmeetinstrument dienen inbegrepen te zijn in de Inschrijfprijs die opgenomen is in bijlage 3B "Format Financiële Aanbieding Perceel H-ADCP" bij het Beschrijvend Document.	BO010

4.2.1 OnderhoudsManagement Systeem

BO100	De Opdrachtnemer dient een OnderhoudsManagement Systeem (hierna OMS) in te richten, waarin voor ieder Debietmeetinstrument dat aan de Opdrachtgever geleverd wordt binnen de Opdracht actuele, betrouwbare en complete informatie wordt bijgehouden conform de afspraken vastgelegd in bijlage M. "Toelichting OMS, BMS en Beheerapplicaties v1.7" bij de Vraagspecificatie.	BO010
BO110	De Opdrachtnemer dient iedere Storing en ieder Incident gecategoriseerd zodanig op te slaan in zijn OMS, dat de actuele status van iedere Storing of Incident op ieder moment gedurende de contractperiode 24x7 beschikbaar en toegankelijk is voor de B&O contractant LMW en geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever.	BO100
BO120	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de informatie in zijn OMS <u>nooit</u> uniek is. Hiertoe dient de Opdrachtnemer alle informatie tijdig te delen met de B&O contractant LMW, zodat deze contractant de unieke informatie tijdig in het BMS van de Opdrachtgever kan invoeren.	BO100
BO130	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat de (unieke) informatie in het OMS op ieder moment gedurende de contractperiode 24x7 beschikbaar en toegankelijk is voor de B&O contractant LMW en de geautoriseerde medewerkers van de Opdrachtgever.	BO100
BO140	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat een wijziging van de informatie die in het OMS geregistreerd is binnen 3 werkdagen gedeeld is met de B&O contractant LMW in verband met de opname van deze wijziging in het BMS van de Opdrachtgever en binnen 5 werkdagen verwerkt is in het OMS van de Opdrachtnemer.	BO100 BO110
BO150	De Opdrachtnemer dient er voor te zorgen dat in zijn OMS geregistreerde persoonsgegevens op ieder moment voldoen aan de AVG.	BO100



BO160	De Opdrachtnemer dient tijdens de PSU nadere afspraken te maken met de Opdrachtgever en de B&O contractant LMW over het (eventueel) geautomatiseerd uitwisselen van gegevens tussen het OMS van de Opdrachtnemer en het BMS van de Opdrachtgever.	BO100
-------	---	-------

4.2.2 Storingen en Incidenten

BO200	De Opdrachtnemer dient zijn processen voor Storingen en Incidenten zodanig in te richten, dat Storingen en Incidenten structureel aangenomen en afgehandeld kunnen worden in samenwerking met de B&O contractant LMW, zodanig dat de Service Level afspraken vastgelegd in bijlage L. "Service Level Afspraken Meetlocaties" bij de Vraagspecificatie gerealiseerd worden gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.	BO010
BO210	De Opdrachtnemer dient Storingen en Incidenten aan te nemen van de B&O contractant LMW en af te handelen conform de procedures die met de B&O contractant LMW zijn afgesproken tijdens de PSU. De Opdrachtnemer dient eventueel zelf geconstateerde Storingen te behandelen conform dezelfde procedure.	BO200
BO220	De Opdrachtnemer dient tijdens de PSU gezamenlijk met de B&O contractant LMW te bepalen welk type Incidenten geclassificeerd worden als PRIO-1 en PRIO-2 Incidenten en deze PRIO-1 en PRIO-2 classificatie ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever.	BO200
BO230	De Opdrachtnemer dient voor ieder PRIO-1/PRIO-2 Incident binnen tien werkdagen een <u>volledig uitgewerkt</u> Incident rapport op te leveren aan de B&O contractant LMW en de Opdrachtgever, tenzij per PRIO-1/PRIO-2 Incident schriftelijk andere afspraken zijn gemaakt met de Opdrachtgever.	BO200
BO240	De Opdrachtnemer heeft een Storing of Incident afgehandeld, zodra één van de volgende situaties is bereikt: 1. De productie van nauwkeurige debiet- en stroomsnelheidsdata door het Debietmeetinstrument op de Meetlocatie is volledig hersteld; 2. Alle vitale functies van de dienstverlening zijn volledig hersteld; 3. De dienstverlening volledig is teruggebracht in de staat van voor de melding van de Storing of het Incident; 4. Een definitief herstel is gerealiseerd.	BO200