



Vraagspecificatie Proces-Eisen (VSP)

Van toepassing op de
Raamovereenkomsten
Laboratoriumanalyses ten behoeve
van het vaststellen van de chemische
waterkwaliteit (Chemische Analyses)
2024 – 2030 met zaaknummer
31193734

Datum	16-05-2024
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding	3
Doel van dit document.....	3
Contractbeheersingsfilosofie	4
Leeswijzer	4
Algemene eisen.....	5
Algemeen.....	5
Contractgemachtigde(n)	5
Escalatie Procedure	6
Organisatie van Raamcontractant.....	6
Documentatie	9
Planning in documenten.....	10
Projectmatig werken.....	11
Projectbeheersing	11
Kwaliteitsmanagement	14
Kwaliteitsmanagement.....	14
Accepteren	15
Overleggen	16
Toetsen	18
Risicomanagement	19
Proces Risicomanagement.....	19
Evaluatie, opslag, archivering en informatiebeveiliging	21
Evaluatie.....	21
Opslag en archivering Opleveringen	21
Informatiebeveiliging.....	21
Bijlage eisen Social Return	22

Inleiding

Deze Vraagspecificatie Proces-Eisen is van toepassing op de Raamovereenkomst gedurende de totale looptijd ervan en daarmee op alle Nadere Overeenkomsten die onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst worden afgesloten.

Doel van dit document

Dit document bevat een beschrijving van de proceseisen welke van toepassing zijn op de Raamovereenkomst gedurende de totale looptijd ervan en daarmee op alle Nadere Overeenkomsten die onder de voorwaarden van deze Raamovereenkomst worden afgesloten.

Kwaliteitsmanagement

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

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

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

Contractbeheersingsfilosofie

Gegeven het feit dat de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toepast, kan en wenst de Opdrachtgever hier gebruik van te maken bij het beheersen van het contract (de Overeenkomst). De Opdrachtgever heeft een eigen verantwoordelijkheid bij de realisatie van het werk. De Opdrachtgever richt zich op de beoordeling van het functioneren van het Kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Dat moet in beginsel het vertrouwen geven dat de Dienstverlening en de werkzaamheden aan de gestelde eisen zullen gaan voldoen. Om dit vertrouwen op te bouwen en te bevestigen zet de Opdrachtgever een mix van maatregelen in, bestaande uit interactie (samenwerking), toetsing en interventie. De maatregelen worden op basis van het Risicoregister ingezet. Voor het toetsen maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en producttoetsen. Deze werkwijze noemt de Opdrachtgever: Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB). Opdrachtgever zal SCB gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst deze wijze van contractbeheersing ontwikkelen en toepassen. De ARVODI voorwaarden zijn primair van toepassing bij het beheersen van het contract (de Overeenkomst) door Opdrachtgever.

Leeswijzer

Bij het lezen van dit document dient de lezer goed nota te nemen van het navolgende:

- eisen die gesteld worden, zijn te herkennen aan een nummer en een schuin afgedrukte tekst, de titel van de eis. De direct aansluitende tekst is de inhoudelijke eis;
- alinea's die vooraf gegaan worden door "*Toelichting: [...]*" geven een nadere uitleg van de eis(en) die er boven staa(n)t. Het licht toe hoe de eis(en) geïnterpreteerd moet(en) worden en maken zodoende onderdeel uit van de eis;
- alle andere tekst dient ter introductie, inleiding of verduidelijking die moet leiden tot een beter begrip van de context van de werkzaamheden.

Algemene eisen

Algemeen

Eis (1) : *Aanvullen van de eisen en voorkomen van hiaten*

De Opdrachtnemer wordt geacht om, gezien zijn professionele expertise en ervaring, de eisen ten behoeve van de Dienst zodanig aan te vullen of te verbeteren dat de gevraagde Dienst altijd gegarandeerd wordt. Het uitsluitend voldoen aan de in de Nadere Overeenkomst genoemde eisen ontslaat de Opdrachtnemer dus nimmer van de verplichting altijd te voldoen aan de eisen van een professioneel opdrachtnemer en de verplichting mogelijke hiaten als vanzelf aan te vullen en te verbeteren.

Contractgemachtigde(n)

Contractgemachtigde(n)

Opdrachtgever en Raamcontractant wijzen bevoegde personen aan die binnen de reikwijdte van de betreffende Overeenkomsten bevoegd zijn om alle benodigde beslissingen te nemen.

Contractgemachtigde Opdrachtgever

De Opdrachtgever maakt schriftelijk aan Raamcontractant kenbaar wie Contractgemachtigde is/zijn voor de Overeenkomst(en).

Onder Overeenkomst wordt zowel de Raam- als de Nadere Overeenkomst(en) verstaan.

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

De contractgemachtigde(n) van de Raamcontractant heeft (hebben) in het overleg voldoende mandaat voor alle te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Raam- en Nadere Overeenkomst(en). Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de Overeenkomst(en).

Eis (3) : *Contractgemachtigde Raamcontractant*

De Raamcontractant maakt schriftelijk aan Opdrachtgever kenbaar wie Contractgemachtigde is/zijn voor de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomst(en).

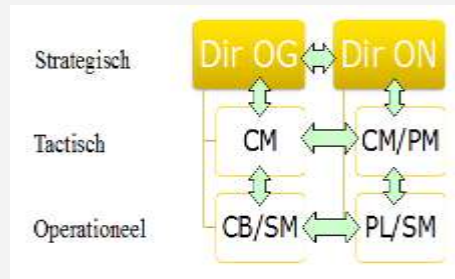
Escalatie Procedure

Binnen deze Raamovereenkomst zijn 2 (twee) escalatielijnen van toepassing, te weten:

- Binnen de Nadere Overeenkomst (operationeel en tactisch) en
- Binnen de Raamovereenkomst (tactisch en richtinggevend).

Eis (4) : *Escalatieproces binnen de Raamovereenkomst*

1. Indien op het operationele niveau op een bepaald moment ten aanzien van de te leveren Dienst volgens de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer niet wordt voldaan aan de gestelde eisen en of afspraken en er hierdoor een geschil ontstaat, mogen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, na kennisgeving, dit geschil voorleggen/escaleren naar het tactische niveau.
2. Indien het geschil uit het vorige lid ook op tactisch niveau niet (tijdig) opgelost kan worden, mogen zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, na kennisgeving, dit geschil voorleggen/escaleren naar het strategisch niveau.
3. De onderstaande contact- en escalatielijnen dienen te worden gehanteerd door Partijen, waarbij de directie van de Opdrachtgever vertegenwoordigd kan worden door het verantwoordelijke afdelingshoofd.



CM: Contractmanager
P(L)M: projectleider/-manager
CB: Contractbegeleider
SM: Servicemanager

Eis (5) : *Raamcontractant sluit aan bij het escalatieproces van de Opdrachtgever*

Raamcontractant dient te voorzien in identieke escalatieniveaus als de Opdrachtgever en dient deze niveaus te voorzien van het juiste mandaat. Daarnaast dient er boven het richtinggevend niveau (Raamovereenkomst) een escalatieniveau voorzien te zijn voor het geval problemen niet binnen de sturing van de Raamovereenkomst opgelost kunnen worden.

Toelichting : de mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in artikel 21 ARVODI-2018) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in artikel 22 ARVODI-2018).

Organisatie van Raamcontractant

Voor de te leveren Dienst zal Raamcontractant een organisatie in moeten richten. De organisatie dient te voldoen aan de volgende algemene eisen.

Eis (6) : *Inrichten organisatie*

Raamcontractant zal een organisatie inrichten waarmee hij de uitgevraagde Dienst aan de Opdrachtgever levert en waarmee hij in staat is:

- De noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de uit te voeren werkzaamheden, waarbij het beroep op de Opdrachtgever of andere Opdrachtnemers van Rijkswaterstaat zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid);
- Te allen tijde in staat is om aan te tonen dat zijn apparatuur voldoet aan de eisen waarvoor zij worden gebruikt;
- Alle communicatie (inclusief documentatie) met de contactpersonen van de Opdrachtgever in het Nederlands plaats te laten vinden, tenzij dit anders in de Nadere Overeenkomst wordt vastgelegd;
- Wijzigingen in zijn organisatie, zowel op Raamovereenkomst (ROK) als op Nadere Overeenkomst(en) (NOK) niveau, tijdig en volledig schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtgever en mondeling in het daartoe bestemde overleg.

Eis (7) : *Nadere Overeenkomsten*

Opdrachtgever is gerechtigd gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst een Offerteaanvraag uit te brengen voor een opdracht tot het verrichten van Diensten. Opdrachtnemer is verplicht naar aanleiding van een Offerteaanvraag een Offerte uit te brengen, die niet minder gunstig is dan de door Opdrachtnemer ingediende Inschrijving voor de Raamovereenkomst:

- Opdrachtnemer brengt binnen tien dagen, en vijf werkdag(en) voor een spoedaanvraag van Opdrachtgever, na dagtekening van de Nadere oproep tot mededinging een Nadere offerte uit aan Opdrachtgever op het in de Bijlage Contactpersonen aangegeven adres. De hiervoor genoemde termijn is een Fatale termijn. Aan het verkrijgen van een Offerte zijn voor Opdrachtgever geen kosten verbonden.
- Indien de Nadere offerte niet binnen de gestelde termijn door Opdrachtgever is ontvangen of deze niet voldoet aan de daaraan gestelde eisen dan wordt Opdrachtnemer geacht geen Nadere offerte te hebben gedaan. Opdrachtnemer dient gemotiveerde opgave (rapportage) te verstrekken binnen de gestelde termijn van tien dagen en vijf werkdag(en), met hierin de belemmering waarom geen offerte kan worden uitbracht. Hier wordt niet bedoeld een verzoek tot ontheffing.
- Opdrachtgever kan een Opdrachtnemer tijdelijke uitsluiten voor iedere keer dat Opdrachtnemer op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever geen Nadere offerte doet. Duur van deze tijdelijke uitsluiting bedraagt telkens 20 werkdagen.
- De bedoelde uitsluiting is niet van toepassing indien Opdrachtnemer in een voorliggend geval gemotiveerd heeft verzocht om ontheffing van het doen van een Nadere offerte en Opdrachtgever dit verzoek heeft gehonoreerd. Opdrachtgever zal een verzoek om ontheffing niet op onredelijke gronden weigeren.
- Opdrachtgever beoordeelt de Nadere offerte op basis van de in het Bestek vastgestelde criteria en informeert Opdrachtnemer met bekwame speed over de uitkomst daarvan. Een afwijzing van de Nadere offerte wordt gedaan onder vermelding van de relevante redenen.
- Indien de waarde van de Nadere oproep tot mededinging uitstijgt boven de toepasselijke aanbestedingsdrempel gunt Opdrachtgever de opdracht niet

dan nadat een termijn van 20 dagen na verzending van de uitkomst van de beoordeling is verstreken.

- Indien de waarde van de Nadere oproep tot mededinging zich beperkt tot de aanbestedingsdrempel van maximaal €33.000,- ex. BTW is opdrachtgever gerechtigd om één (1) Raamcontractant op te roepen tot mededinging. Opdrachtgever zal hierbij Raamcontractanten selecteren op specifieke geschiktheidseisen/technische bekwaamheid.
- Indien de waarde van de Nadere oproep tot mededinging zich beperkt tot de aanbestedingsdrempel van maximaal €143.000,- ex. BTW is opdrachtgever gerechtigd om maximaal drie (3) Raamcontractanten op te roepen tot mededinging. Opdrachtgever zal hierbij Raamcontractanten selecteren op geschiktheidseisen/technische bekwaamheid en mate waarin Raamcontractanten eerder tijdelijk zijn uitgesloten van oproepen.
- De genoemde aanbestedingsdrempel van maximaal €143.000,- ex. BTW wordt jaarlijks aangepast en gepubliceerd op o.a. <https://www.pianoo.nl>
- Indien Opdrachtnemer bij herhaling nalaat een Nadere offerte te doen, kan Opdrachtgever de Raamovereenkomst ontbinden.
- Indien geen van de door Opdrachtgever tot mededinging opgeroepen Raamcontractanten op een daartoe strekkend verzoek van Opdrachtgever een Nadere offerte doet mag Opdrachtgever de opdracht bij een derde plaatsen.

Eis (8) : *Financiële bepalingen*

Betaling vindt plaats na ontvangst en acceptatie van de overeenkomstig een Nadere Overeenkomst verrichte Diensten:

- Hiervoor stuurt Opdrachtnemer maandelijks een Pro Forma factuur ter controle;
- Na beoordeling, eventueel herstel en goedkeuring door opdrachtgever factureert opdrachtnemer via een e-factuur;
- Voor verzending van de facturen dient de Opdrachtnemer gebruik te maken van e-facturatie. De e-factuur dient op één van de volgende twee mogelijkheden ingezonden te worden, namelijk:
 - via administratiesoftware;
 - via het leveranciersportaal.

Bij het indienen van een elektronische factuur gelden de volgende eisen;

- Het Organisatie-identificatienummer (OIN): 00000001821699180000
- NAW-gegevens opdrachtnemer (naam, adres en woonplaats)
- Factuurreferentie- of nummer opdrachtnemer
- Factuurdatum
- Factuurbedrag exclusief btw en inclusief btw
- Het te betalen bedrag aan btw
- IBAN en bankgegevens opdrachtnemer
- Btw-nummer opdrachtnemer
- KvK-nummer opdrachtnemer
- Logo opdrachtnemer
- Bestelreferentie; bestaat uit 10 cijfers en begint altijd met '4500'

Documentatie

Eis (9) : *Voertaal documentatie*

Alle documentatie die door Opdrachtnemer wordt opgesteld en uitgewisseld met Opdrachtgever is in de Nederlandse taal, tenzij anders overeengekomen.

Eis (10) : *Formaat van documentatie*

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

Eis (11) : *Versiebeheer*

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

Planning in documenten

Eis (12) : *Planning opgenomen in enig document zoals bijvoorbeeld plannen van aanpak, voortgangsrapportages of offertes*

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

- Gedefinieerde hoofd- en sub-fasen en raakvlakken duidelijk herkenbaar moeten zijn;
- (een groep van) activiteiten duidelijk herkenbaar moet(en) zijn en altijd gekoppeld aan door Opdrachtgever controleerbare (deel)(Op)levering(en);
- (deel)(Op)levering(en) individueel herkenbaar moeten zijn;
- Beoordeling- en Acceptatiemomenten in de planning herkenbaar moeten zijn opgenomen en gekoppeld kunnen worden aan mijlpalen.

Projectmatig werken

Projectbeheersing

Eis (13) : *Opdrachtnemer onderhoudt een planning van de uit te voeren analyses*

1. De Opdrachtnemer zal in de projectuitvoering alle maatregelen nemen om ervoor zorg te dragen dat de werkzaamheden, het aantal analyses per maand, worden uitgevoerd volgens de overeengekomen planning, waarvoor geldt dat Opdrachtnemer de afgesproken planning onderhoudt waarbij ten minste per vastgestelde periode (afpraak in Project Start Up vastleggen):
 - de planning wordt bijgewerkt;
 - in de planning de actuele standlijn wordt aangegeven;
 - de bijgewerkte planning als onderdeel van de voortgangsrapportage zal worden verstrekt.
 - Contractuele opleverdata als mijlpaal inzichtelijk moeten maken.
2. De Nadere Overeenkomst kan afwijkende eisen voorschrijven.

Eis (15) : *Planningsmanagement*

1. Opdrachtnemer zal bewaken dat de werkzaamheden uitgevoerd worden conform de eisen van de Overeenkomst.
2. Opdrachtnemer zal, indien de levertijden niet gehaald worden onverwijld de Opdrachtgever hiervan in kennis stellen.
3. Indien een situatie als onder 2 zich voordoet dient Opdrachtnemer bij het 1^e volgende voortgangsoverleg aan te geven wat de oorzaak is en welke beheersmaatregelen Opdrachtnemer genomen heeft om aan de Overeenkomst te blijven voldoen.

Eis (16) : *Beschikbaarheid*

Beschikbaarheidsproblemen of tekorten ten aanzien van deskundig personeel van de Opdrachtnemer (verloop, ziekte of tekort) kan nimmer grond zijn voor het niet (tijdig of kwalitatief) kunnen leveren van de dienstverlening of, in geval van werkzaamheden op opdrachtbasis, het aanhouden van langere levertijden of een prioritering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer kan geen opdrachten of andere dienstverlening weigeren, anders of later dan geëist of overeengekomen opleveren vanwege een (tijdelijk) tekort. Indien bovenstaande voor dreigt te komen kan in overleg met Opdrachtgever van de eis afgeweken worden

Voortgangsrapportage

Eis (17) : *Voortgangsrapportage*

Eenmaal per kwartaal moet de Opdrachtnemer aan de contractbegeleider schriftelijk verslag uitbrengen over de voortgang van de dienst/opdracht 10 werkdagen na verstrijken van het kwartaal. Hierin moeten ten minste de volgende onderwerpen zijn verwerkt:

1. Een bijgewerkte actuele* planning + uitbreidingen op dienstverlening als onderdeel van procedure nadere gunning/mini competitie;
2. Een bijgewerkt actueel* afwijkingenregister;
3. Een bijgewerkt actueel* risicoregister;
4. Een bijgewerkt actueel* (bijna) ongevallenregister;
5. Uitvoering plan social return, indien van toepassing.

*actueel is maximaal 3 dagen oud.

Eis (18) : Plan en voortgangsrapportage social return

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

Kwaliteitsmanagement

Kwaliteitsmanagement

De verantwoordelijkheid voor het voldoen aan eisen in het contract ligt bij de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer beheerst zijn project en kan het voldoen aan de eisen van (deel)producten aantonen met de registraties die zijn opgenomen in zijn verificatieplan en de daaruit afkomstige rapporten. Het belangrijkste element van het kwaliteitsmanagement van de Opdrachtnemer is dat hij zelf zijn processen beschrijft, risico's beheerst, tijdig afwijkingen signaleert, tijdig passende (correctieve, corrigerende en/of preventieve) maatregelen neemt en dit hele proces regelmatig evalueert. De Opdrachtnemer moet kunnen aantonen dat de cirkel van Deming (plan-do-check-act) werkt op zijn project.

Eis (19) : *Proces Kwaliteitsmanagement*

- 1 De Opdrachtnemer is middels kwaliteitsbeheersing verantwoordelijk voor de te leveren Diensten.
- 2 De Opdrachtnemer stelt op basis van zijn Kwaliteitsmanagement-systeem (KMS), voor de Overeenkomst een Projectmanagement plan (PMP) op waarin alle van belang zijnde processen die van toepassing zijn voor een goede uitvoering en beheersing van de Overeenkomst worden beschreven.
- 3 De Opdrachtnemer dient het projectmanagementplan binnen 10 dagen na ingang van de Nadere Overeenkomst ter beoordeling schriftelijk in bij Opdrachtgever.
- 4 De Opdrachtnemer dient:
 - Afwijkingen te identificeren, te registreren, te communiceren, te beoordelen, te corrigeren, te evalueren en de gewenste verbeteringen door te voeren, en
 - een wijzigingsvoorstel in te dienen, indien hij meent dat afwijking van blijvende aard is, en
 - een Afwijkingenregister bij te houden.
- 5 De Opdrachtnemer rapporteert aan de Opdrachtgever de geregistreerde afwijkingen alsmede de door te voeren verbeteringen en de voortgang daarvan.

Eis (20) : *Projectmanagementplan (PMP)*

De Opdrachtnemer dient in zijn PMP ten minste de volgende onderwerpen specifiek voor de opdracht te beschrijven:

- a. beschrijving van de projectdoelstellingen en de uitwerking ervan in een strategie voor dit project;
- b. de projectorganisatie waarin ten minste de leidinggevende en/of sleutelfuncties zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden;
- c. de samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor de verschillende werkpakketten, waarbij aangegeven welke inzet de opdrachtnemer verwacht van de Opdrachtgever en hoe de

- opdrachtnemer ervoor zorgt dat dit wordt beperkt tot een zo efficiënt mogelijke inzet van opdrachtgeverszijde;
- d. de structuur van het toe te passen projectmanagementsysteem met de onderlinge samenhang van de processen;
 - e. de processen, gebruikmakende van procesbeschrijvingen conform het(de) gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem(en), waarbij ten minste invulling wordt gegeven aan de in de Overeenkomst gestelde proceseisen en waarmee de Opdrachtnemer aantoont dat deze processen het vermogen hebben om het beoogde resultaat te bereiken;
 - f. de wijze waarop de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toepast in het projectmanagementsysteem en de onderliggende processen (kwaliteitsplan als bedoeld in ARVODI-2018);
 - g. de wijze waarop de Opdrachtnemer integraal veiligheidsmanagement waarborgt;
 - h. de mogelijkheden van de door de Opdrachtnemer opgegeven toegevoegde waarde (kansen), indien de Opdrachtgever hiertoe verzoekt;
 - i. Wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever en andere externe betrokkenen, inclusief overlegafspraken.

Accepteren

Eis (21) : *Proces Accepteren diensten van Opdrachtnemer*

1. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat:
 - De (set van) (op)levering(en), de uitgevoerde analyses, voldoet aan gestelde eisen, compleet is, en;
 - de verificatiemethode conform het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.
2. De Opdrachtgever dient, binnen 20 werkdagen, schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee te delen indien hij **niet** overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Diensten. Indien de Opdrachtgever niet overgaat tot Acceptatie van (het onderdeel van) de Diensten zal de Opdrachtgever daarbij kenbaar maken aan welke eis(en) niet is voldaan. De Opdrachtgever zal (het onderdeel van) de Diensten dan als niet geleverd beschouwen.

Overleggen

De Opdrachtgever wil op verschillende momenten overleggen met de Raamcontractant (bv. Project Start Up's en voortgangsoverleggen). De frequentie, onderwerpen en deelnemende personen zullen verschillen per overleg en per Overeenkomst.

Overleggen vinden tussen Opdrachtgever en Raamcontractant plaats op het niveau van deze Raamovereenkomst en de onder deze Raamovereenkomst afgesloten Nadere Overeenkomsten.

Jaarlijks Overleg Raamcontractanten

Na het afsluiten van de Raamovereenkomsten (ROK) wordt er een gecombineerd Project Start Up (PSU) door Opdrachtgever georganiseerd met alle Raamcontractanten. In deze Project Start Up wordt o.a. de procedure Nadere Overeenkomst (NOK) en gunningscriteria toegelicht.

Na gunning van de Nadere Overeenkomsten volgt er een individuele PSU met Opdrachtgever en Raamcontractant op de uitvoering van de Nadere overeenkomst. Tijdens de uitvoering van de Nadere overeenkomst is er elk kwartaal een voortgangsoverleg Opdrachtgever en de Raamcontractant.

Overzicht Overlegvormen

- A. PSU gecombineerd met alle Raamcontractanten: in 2024 eenmalig na sluiten Raamovereenkomsten.
- B. PSU & Project follow up (PFU) individueel Raamcontractant: Frequentie jaarlijks (in 2024 aansluitend op gunningen nadere overeenkomsten, vanaf 2025 als onderdeel van het kwartaal 1 Voortgangsoverleg
- C. Voortgangsoverleg Raamcontractant: Frequentie elke kwartaal vanaf 2025
- D. Evaluatie met alle Raamcontractanten: Frequentie jaarlijks, vanaf 2025 in kwartaal 2 of 3 in samenhang met maakbaarheid opgave RWS laboratorium Lelystad.
- E. Evaluatie Opdrachtgever en Raamcontractant: Frequentie jaarlijks, vanaf 2025 als onderdeel van het kwartaal 4 Voortgangsoverleg.

Eis (22) : *Proces Overleggen ROK en NOK*

1. De Opdrachtgever en de Raamcontractant organiseren dat er binnen 10 werkdagen na ingang van de Raamovereenkomst een Project Start Up (PSU) zal plaatsvinden. Tenzij opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg besluiten dit eerder te organiseren.
2. De Opdrachtgever en de Raamcontractant dienen in de voorbereiding af te stemmen met betrekking tot welke onderwerpen na de PSU een verdere verdieping/uitwerking plaats zal vinden (project follow up's/voortgangsoverleggen) en in welke van de daartoe geëigende overleggen.
 - a. Voortgangsoverleggen vinden in beginsel 1x per kwartaal plaats en worden ingepland door opdrachtgever de maand na het verstrijken van een kwartaal. De voortgangsrapportage dient voorafgaand aan het kwartaaloverleg ingediend te zijn bij de opdrachtgever, uiterlijk 10 werkdagen na het verstrijken van het kwartaal.

- b. Opdrachtnemer notuleert en rapporteert over het voortgangsoverleg en deelt de uitkomsten met opdrachtgever, uiterlijk 10 werkdagen na het gehouden voortgangsoverleg.
3. De Raamcontractant en de Opdrachtgever dienen als onderdeel van het Voortgangsoverleg conform afspraken in het Projectmanagementplan overleg te voeren teneinde risico's af te stemmen (cyclische risicobeheersing).
4. De Nadere Overeenkomst kan afwijkende eisen voorschrijven.

Eis (23) : *Product Project Start Up (PSU)*

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

Op hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt:

- omgang tussen Opdrachtgever en Raamcontractant/Opdrachtnemer;
- organisatie;
- informatie / communicatie/ overleg structuur;
- de overeenkomst;
- risico-inventarisatie en beheersing;
- kwaliteitsborging;
- tijd;
- geld/betalingschema

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

Eis (24) : *Product Managementstatement*

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

Eis (25) : *Locatie(s)*

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

Eis (26) : *Deelnemers overleg*

1. Voor de overleggen worden door zowel Opdrachtgever als Raamcontractant minimaal 2 personen afgevaardigd.
2. De deelnemers aan het overleg zijn namens Opdrachtgever en Raamcontractant in ieder geval de Contractgemachtigden voor die Overeenkomst.

3. Opdrachtgever levert altijd de voorzitter.

Eis (27) : *Taken overleg*

Raamcontractant/Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van het overleg:

- verslaglegging, notulen en actielijst;
- stelt minimaal 10 werkdagen voor de geplande datum in samenwerking met Opdrachtgever de agenda op;
- eventueel te bespreken memo's, notities van zowel Opdrachtgever als Raamcontractant etc. worden minimaal 5 werkdagen voor de geplande datum verspreid;
- de notulen worden binnen 10 werkdagen na het overleg in concept ter Beoordeling aan Opdrachtgever aangeboden;
- Opdrachtgever reageert uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontvangst van de notulen.

Toetsen

Eis (28) : *Proces Toetsen*

1. De Opdrachtgever is bevoegd te Toetsen of de kwaliteitsborging van de Diensten plaatsvindt overeenkomstig het Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) en het Projectmanagementplan (PMP) van de Raamcontractant. Om tot dit oordeel te kunnen komen maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces- en product-Toetsen.
 - a. De Raamcontractant dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of product-Toets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten en informatie te leveren.
 - b. Hierbij heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om te allen tijde alle percelen van de Raamcontractant, onderaannemers en leveranciers te betreden waar werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.
 - c. De Opdrachtgever dient bij het uitoefenen van zijn toetsingsbevoegdheid de Diensten zo weinig mogelijk te verstoren.
 - d. Opdrachtgever geeft minimaal 10 werkdagen van te voren schriftelijk aan dat er bij Raamcontractant getoetst zal worden.
2. De Toetsen worden op basis van risico's ingepland. De Opdrachtgever hanteert hiertoe zijn eigen risicolog. De Opdrachtgever is gerechtigd de inschatting van deze risico's door de Raamcontractant al dan niet over te nemen.
3. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen.
4. De Opdrachtgever dient resultaten en conclusies van door de Opdrachtgever uitgevoerde Toetsen helder, objectief en

eenduidig te formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen.

- a. De Opdrachtgever dient negatieve Bevindingen binnen 10 werkdagen schriftelijk ter beschikking te stellen aan de Raamcontractant;
 - b. Indien toets digitaal heeft plaatsgevonden, toetsformulier deel B, voorzien van geconstateerde negatieve bevindingen, binnen 5 werkdagen schriftelijk voorzien van handtekening, ter beschikking stellen aan opdrachtnemer;
 - c. Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na ontvangst toetsformulier deel B, voorzien van handtekening, naar Opdrachtgever te retourneren.
5. De Opdrachtgever dient resultaten en conclusies van door de Opdrachtgever uitgevoerde Toetsen helder, objectief en eenduidig te formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen, conform toetsformulier deel C.
6. De Opdrachtgever dient toetsformulier deel C binnen 10 werkdagen schriftelijk ter beschikking te stellen aan de Opdrachtnemer. Indien er sprake is van negatieve Bevindingen conform toetsformulier deel B, geldt dat Opdrachtgever toetsformulier deel C binnen 10 Werkdagen na ontvangst ondertekende en retour ontvangen toetsformulier deel B, ter beschikking stelt aan de Opdrachtnemer.
7. De Opdrachtgever is gerechtigd een negatieve Bevinding te classificeren als Tekortkoming.

Risicomanagement

Eis (29) : *Proces Risicomanagement*

1. De Opdrachtnemer dient Risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren gedurende alle fasen van de uitvoering van de Diensten.

- a. De Opdrachtnemer dient voor iedere discipline de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Diensten.
- b. De Opdrachtnemer dient de door de Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie.
- c. De Opdrachtnemer dient elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico te kwantificeren en voor elk geïnventariseerd en geanalyseerd risico beheersmaatregelen vast te stellen en aan te kunnen tonen dat de beheersmaatregelen genomen zijn.

2. De Opdrachtnemer dient op basis van de geïdentificeerde risico's en de tijdsduur van de betreffende werkzaamheden waarop de risico's betrekking hebben de effecten van de getroffen corrigerende en preventieve maatregelen te beoordelen en indien nodig maatregelen te treffen om de gewenste verbeteringen door te voeren.

3. De Opdrachtnemer dient een Risicoregister aan te leggen en actueel te houden.

Evaluatie, opslag, archivering en informatiebeveiliging

Evaluatie

Eis (30): Projectevaluatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden jaarlijks, een gezamenlijke evaluatie, tenzij beide partijen aangeven dit niet noodzakelijk te vinden.

De evaluatie

- wordt door Opdrachtnemer gepland en gezamenlijk gehouden;
- richt zich op tijd, geld, proces en tevredenheid (OG en ON);
- de bevindingen worden schriftelijk vastgelegd en door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend (ook als beide partijen het niet noodzakelijk vinden);
- Opdrachtnemer verzorgt de administratie en vastlegging.

Opslag en archivering Opleveringen

Eis (31): Opslag en archivering Opleveringen

1. De Raamcontractant dient alle relevante concepten en/of documenten/Opleveringen die geaccepteerd zijn zonder vertraging (digitaal) op te slaan en te archiveren en op verzoek gedurende minimaal 17 maanden nadat het contract is beëindigd beschikbaar te maken/houden voor de Opdrachtgever.
2. In een Nadere Overeenkomst kan van deze termijn worden afgeweken.

Informatiebeveiliging

Eis (32): Baseline informatiebeveiliging Overheid

Informatiebeveiliging is een integraal onderdeel van de Informatievoorziening van Rijkswaterstaat en is er op gericht om de beschikbaarheid, de integriteit, de vertrouwelijkheid en controleerbaarheid van de Informatievoorziening te waarborgen.

Informatievoorziening wordt gedefinieerd als het geheel aan hulpmiddelen, gegevensverzamelingen en organisatorische inrichtingen, dat dient tot het verstrekken van informatie.

De Baseline informatiebeveiliging Overheid (BIO) is het basisnormenkader voor informatiebeveiliging binnen alle overheidslagen (Rijk, gemeenten, provincies en waterschappen).

Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode aantoonbaar aan te sluiten op het vigerende securitybeleid van Opdrachtgever. De security eisen van opdrachtgever zijn opgenomen als bijlage van het beschrijvend document.

Bij start van de dienstverlening (na PSU) overlegt opdrachtnemer het formulier comply or explain, dit document wordt jaarlijks door opdrachtnemer onderhouden. Het formulier comply or explain is onderdeel van de bijlages bij het beschrijvend document.

Bijlage eisen Social Return

SR-1 De Opdrachtnemer committeert zich aan een, bij de organisatie van Opdrachtgever/ Deelnemer(s) passende uitvoering van de social return verplichting, waarbij aansluiting wordt gezocht bij de doelstelling van de Groeituin: kandidaten begeleiden naar duurzaam, goed passend en betaald werk. Alsook bij de doelstellingen van de Deelnemer(s). De opdrachtnemer kan hierbij ondersteuning vanuit de Deelnemer(s) krijgen.

SR-2

De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het realiseren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin. Dit voorstel past binnen de social return waarde uit SR-7 en de kaders van Opdrachtgever / Deelnemer(s), die de Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren. Deze kaders zijn te vinden in de Handreiking Groeituin Social Return.

Binnen uiterlijk zes maanden na gunning dient de Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn social returnverplichting gaat voldoen.

Na definitieve gunning verzorgt de contractmanager van Opdrachtgever de introductie tussen de Opdrachtnemer en de Groeituin. Tijdens deze introductie wordt het concept van de Groeituin toegelicht en worden afspraken gemaakt voor het vervolg. Binnen drie maanden na het introductiegesprek, dient de Opdrachtnemer een concept Plan van Aanpak in. Binnen zes maanden na het introductiegesprek dient het Plan van Aanpak definitief te zijn.

In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed, aan de volgende punten:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan: plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm, opleidingstrajecten.
- Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het proces ten behoeve van uitvoering, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de Opdrachtgever, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid

De Groeituin beoordeelt het plan van aanpak op uitwerking van de hierboven genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit van het voorstel.

Het plan van aanpak wordt opgeleverd aan de Groeituin en de contractmanager (hieronder wordt verstaan: contractmanager of medewerker contractbeheersing van Opdrachtgever) de Opdrachtgever.

SR-3

In afstemming met contractmanager keurt de Groeituin het plan goed.

Indien de Groeituin akkoord gaat met het plan van aanpak, wordt deze onderdeel van de Raamovereenkomst.

Na goedkeuring is de Opdrachtnemer verplicht om binnen twee maanden te starten met de uitvoering.

SR4

Elk jaar worden de doelen en KPI's in het plan van aanpak in samenwerking met de Groeituin bijgesteld. Indien tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst blijkt dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is, dan is Opdrachtnemer verplicht dit bij constatering aan de Groeituin en contractmanager te melden.

Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken. Opdrachtgever beoordeelt de voorgestelde wijzigingen op de uitwerking van de in eis SR-2 genoemde punten, de ambitie, de concreetheid, de haalbaarheid en de realiteit.

Een gewijzigd plan van aanpak is onderdeel van de Overeenkomst.

Opdrachtnemer is verplicht binnen één (1) maand daaropvolgend de aangepaste zaken uit het Plan van Aanpak uit te kunnen voeren.

SR-5

Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met social return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden in de dialoog met Opdrachtgever en Groeituin besproken.

SR-6

Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken samen om de resultaten binnen het Rijk en – waar gezamenlijk overeengekomen – buiten het Rijk te delen met als doel het creëren van impact en ter stimulering van meer en breder toepassen van de aanpak Groeituin Social Return.

SR-7

De Opdrachtnemer hanteert voor het aanwenden van social return een percentage van de opdrachtsom van de Overeenkomst. Het bedrag wat dit vertegenwoordigd is de social return waarde. In deze opdracht is het percentage 2% van de opdrachtsom van de Raamovereenkomst, bij een opdrachtwaarde van minimaal 250.000,- Euro.