



Rijkswaterstaat  
*Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat*

## **Vraagspecificatie Proces (VSP)** **Beheer ATMS RWS**

Beschrijving van proceseisen

Zaaknummer: **3121 3141**

## Colofon

|                 |                                                                                                                                       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitgegeven door | Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat<br>Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening<br>Derde Werelddreef 1<br>2622 HA Delft |
| Datum           | 22 januari 2026                                                                                                                       |
| Status          | Definitief                                                                                                                            |
| Versienummer    | 1.0                                                                                                                                   |

## VERTROUWELIJKHEID

De informatie die in het kader van deze aanbesteding en de daaruit eventueel voortkomende opdrachten beschikbaar wordt gesteld, dan wel wordt vernomen, dient als vertrouwelijk te worden beschouwd.

© 2026 Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening (CIV), Auteursrechten voorbehouden. Behoudens uitzonderingen door de Wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van Rijkswaterstaat CIV op het auteursrecht niets uit dit document worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking, anders dan strikt noodzakelijk om te reageren op dit Programma van Eisen.

## Inhoud

|          |                                                |           |
|----------|------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Inleidende informatie</b>                   | <b>4</b>  |
| 1.1      | Document opbouw                                | 4         |
| 1.2      | Doel van dit document                          | 4         |
| 1.3      | Leeswijzer                                     | 4         |
| 1.4      | Samenwerking                                   | 4         |
| 1.5      | Kwaliteitsmanagement                           | 5         |
| 1.6      | Contractbeheersingsfilosofie                   | 5         |
| <b>2</b> | <b>Algemene Eisen</b>                          | <b>7</b>  |
| 2.1      | Optimalisatie van de dienstverlening           | 7         |
| 2.2      | Organisatie van Opdrachtnemer                  | 7         |
| 2.3      | Veiligheid, beveiliging en security            | 9         |
| 2.4      | Veilig personeel                               | 10        |
| 2.5      | Offshoring/nearshoring                         | 10        |
| 2.6      | Documenten                                     | 11        |
| <b>3</b> | <b>Kwaliteitsborging</b>                       | <b>12</b> |
| 3.1      | Toepassen kwaliteitssysteem                    | 12        |
| 3.2      | Auditing Opdrachtnemer                         | 14        |
| 3.3      | Risicomanagement                               | 14        |
| 3.4      | Toetsing, Acceptatie & Beoordeling             | 15        |
| <b>4</b> | <b>Uitvoering werkzaamheden</b>                | <b>18</b> |
| 4.1      | Algemeen                                       | 18        |
| 4.2      | Project Start Up (PSU)                         | 18        |
| 4.3      | Financieel                                     | 19        |
| 4.4      | KPI's                                          | 20        |
| <b>5</b> | <b>Governance</b>                              | <b>22</b> |
| 5.1      | Algemeen                                       | 22        |
| 5.2      | Overleggen: mandaat, locatie, taken            | 23        |
| 5.3      | Overlegvormen en -structuur                    | 24        |
| 5.4      | Escalatie                                      | 25        |
| 5.5      | Rapportages                                    | 26        |
| 5.6      | (Re)transitie                                  | 27        |
| <b>6</b> | <b>Afkortingen en Verklarende woordenlijst</b> | <b>28</b> |
| <b>7</b> | <b>Bijlagen</b>                                | <b>29</b> |

## **1 Inleidende informatie**

### **1.1 Document opbouw**

Deze Vraagspecificatie Proces (VSP) is onderdeel van de set van documenten die behoren bij de aanbesteding "Beheer Advanced Traffic Management System (ATMS) RWS". Het betreft een contract op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomsten 2022, kortweg: **ARBIT-2022**. De totale set van aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van deze aanbesteding staat vermeld in het Beschrijvend document.

### **1.2 Doel van dit document**

Het doel van de VSP is om een beschrijving te bieden van de proceseisen die relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze proceseisen definiëren de manier waarop de dienstverlening wordt geleverd, in samenhang met de inhoudelijke eisen die zijn vastgelegd VSE en VST.

Het is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer om te bepalen welke werkzaamheden er moeten worden verricht die nodig zijn om de Opdracht te realiseren. Bepaalde werkzaamheden acht de Opdrachtgever echter van dusdanig belang voor de realisatie van de Opdracht of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. Deze eisen zijn opgenomen in het voorliggende contractdocument "Vraagspecificatie Proces" als onderdeel van de Vraagspecificatie.

De eisen zijn ingedeeld naar een aantal processen, herkenbaar in de verschillende hoofdstukken.

### **1.3 Leeswijzer**

Voor het lezen van dit document dient de lezer van het volgende nota te nemen: De proceseisen in dit document zijn genummerd.

In dit document worden de termen Opdrachtgever, Opdrachtnemer, Overeenkomst en overige gedefinieerde begrippen uitsluitend gebruikt conform de definities zoals opgenomen in artikel 1 van de ARBIT2022.

Ten behoeve van consistentie wordt de term Opdrachtnemer gehanteerd waar in eerdere versies ook de term Wederpartij werd gebruikt, tenzij expliciet verwezen wordt naar een ARBITbepaling waarin deze term voorkomt.

Voor een volledige en juridisch bindende omschrijving van deze begrippen wordt verwezen naar de tekst van de ARBIT 2022, welke als Bijlage is opgenomen bij het Bestek.

### **1.4 Samenwerking**

Om de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening te bewerkstelligen, is het van belang dat de wijze van samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zo wordt vormgegeven dat er vanuit alle partijen aandacht is voor zowel de "harde" kant van de samenwerking (denk hierbij aan de producten, planning en financiën), als voor de "zachte kant" van de samenwerking (denk hierbij aan verwachtingsmanagement, wijze van samenwerking, wederzijds vertrouwen).

Opdrachtnemer wordt daarom uitdrukkelijk uitgenodigd om gevraagd en ongevraagd ervaringen, knelpunten, verbeterpunten e.d. in te brengen bij de Contractmanager van de Opdrachtgever. Vanuit de Opdrachtgever heeft de Contractmanager een cruciale rol in het bewerkstelligen van de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening door de samenwerking met de Opdrachtnemer effectief te sturen en te beheren.

### **1.5 Kwaliteitsmanagement**

De Opdrachtnemer dient bij uitvoering van de werkzaamheden kwaliteitsmanagement toe te passen. 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.

Het principe van kwaliteitsmanagement komt onder andere tot uiting in de Plan-Do-Check-Act cyclus. Dit wordt op ieder proces, zowel op managementniveau, beheersingsniveau als uitvoeringsniveau geïmplementeerd.

Het beschrijven van de processen is de eerste stap van de Plan-Do-Check-Act cyclus. Het uitgangspunt daarbij is dat de Opdrachtnemer de Werkzaamheden als processen beschrijft en vastlegt in Documentatie (plannen), waarbij de Opdrachtnemer met deze procesbeschrijvingen aantoont dat aan de gestelde eisen wordt voldaan en deze eveneens het vermogen in zich hebben het beoogde resultaat te bereiken.

In het gevraagde kwaliteitsplan wordt onder andere beschreven op welke wijze kwaliteitsmanagement wordt toegepast en hoe daarbij wordt aangesloten op het gecertificeerde kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Voor het beschrijven van processen kan de Opdrachtnemer gebruik maken van zijn standaard procesbeschrijvingen. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de processen van de Opdrachtnemer te toetsen aan zowel het kwaliteitsmanagementsysteem als het kwaliteitsplan van de Opdrachtnemer door middel van audits.

### **1.6 Contractbeheersingsfilosofie**

In het kader van de Overeenkomst past de Opdrachtnemer kwaliteitsmanagement toe en dit is een middel voor de Opdrachtgever om de Overeenkomst effectief te beheersen. De Opdrachtgever draagt zijn eigen verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de dienstverlening. Een belangrijk aspect van deze verantwoordelijkheid is het toetsen van het kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer.

Om dit vertrouwen op te bouwen en te versterken, implementeert de Opdrachtgever verschillende maatregelen. Deze beheersmaatregelen omvatten samenwerking, beoordeling en, indien nodig, corrigerende acties. De keuze van specifieke beheersmaatregelen is gebaseerd op de identificatie van risico's in het risicoregister. Voor het toetsen van de kwaliteit maakt de Opdrachtgever gebruik van een combinatie van systeem-, proces- en producttoetsen. Toetsing (audit) vindt plaats op basis van risico's en geformuleerde beheersmaatregelen. Deze werkwijze noemt de Opdrachtgever: Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB).

De aanbesteding Beheer ATMS omvat de uitvraag van een team dat over voldoende capaciteit en passende kennis beschikt. De prioritering van specifieke werkzaamheden (het "wat") wordt hierbij bepaald door Opdrachtgever; de wijze van uitvoeren (het "hoe" en "door wie") is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Omdat de kwaliteit van de dienstverlening in hoge mate af zal hangen van de samenstelling, capaciteit en continuïteit van het team, zal de

toetsing zich met name toespitsen op de processen die juist deze aspecten bepalen. De kwaliteit en prestatie van het team wordt beoordeeld middels van tevoren vastgestelde en overeengekomen KPI's (zie hiervoor hoofdstuk 4.3). Facturering vindt uitsluitend plaats op basis van goedgekeurde gewerkte uren. Het team van Opdrachtnemer dient daarnaast zorg te dragen voor het behalen van de gevraagde service levels.

## 2 Algemene Eisen

### 2.1 *Optimalisatie van de dienstverlening*

| VSP - 1 | Optimalisatie van dienstverlening bij marktontwikkelingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst marktontwikkelingen plaatsvinden waardoor vergelijkbare of betere processen tbv de dienstkwaliteit beschikbaar komt tegen gelijke of lagere kosten, is de Opdrachtnemer verplicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dit tijdig en proactief te melden aan Opdrachtgever;</li> <li>• Een concreet voorstel aan te bieden voor verbetering van de dienstverlening tegen gelijkblijvende of lagere kosten;</li> <li>• In overleg met Opdrachtgever deze verbeterde dienstverlening toe te passen indien Opdrachtgever dit wenst.</li> </ul> <p>Indien Opdrachtgever dit aanbod weigert, doet dit geen afbreuk aan de overige rechten van Opdrachtgever onder de Overeenkomst. Deze bepaling laat de bevoegdheid van Opdrachtgever om op enig moment separaat aanvullende dienstverlening in te kopen onverlet.</p> |

### 2.2 *Organisatie van Opdrachtnemer*

| VSP - 2 | Processen en interfaces                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>De Opdrachtnemer dient aan te sluiten op de methodieken, procedures, voorschriften en werkwijze die gangbaar zijn bij de Opdrachtgever.</p> <p>De Opdrachtgever kan in haar werkprocessen gebruik maken van methodieken, procedures, voorschriften en werkwijze die breed worden toegepast, zoals (doch niet limitatief) ASL, BISO, ITIL, TMAP-Next, Prince2, Agile. De in het Bestek genoemde eisen en wensen beschouwt de Opdrachtgever als aanvulling of modificatie van deze (open) standaarden.</p> <p>In alle gevallen geldt dat, indien de Opdrachtnemer intern andere methodieken, procedures, voorschriften en werkwijzen hanteert, de Opdrachtgever hier niets van mag merken in de uitvoering en dit niet mag leiden tot aanpassingen of meerkosten bij de Opdrachtgever. De implementatie van de genoemde standaard methodieken kan door Opdrachtgever anders/afwijkend zijn geïmplementeerd. De Opdrachtnemer dient in dat geval aan te sluiten op de werkwijze van de Opdrachtgever.</p> |
| VSP - 3 | Maatschappelijk Verantwoord ondernemen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|         | <p>Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat deze beschikt over een geïntegreerd beleid t.a.v. het verduurzamen van de eigen organisatie. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer dit beleid te overleggen en tevens te laten zien dat dit beleid aantoonbaar uitgevoerd wordt.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 4</b> | <b>Voertaal algemeen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                | Alle contactpersonen van de Opdrachtnemer die in rechtstreeks contact staan met contactpersonen van of namens de Opdrachtgever (waaronder eindgebruikers) dienen een goede beheersing van de Nederlandse taal te hebben, in woord en geschrift. Alle communicatie met de contactpersonen van de Opdrachtgever dient in het Nederlands en Engels te kunnen geschieden. Zie ook VSP - 20.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>VSP - 5</b> | <b>Voertaal richting KTC</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                | Communicatie in woord en geschrift met de applicatiebeheerder DYNAC Kapsch TrafficCom (KTC) zal in het Engels geschieden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>VSP - 6</b> | <b>Wijzigingen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                | De Opdrachtnemer zal relevante wijzigingen in zijn organisatie tijdig en volledig kenbaar te maken aan Opdrachtgever.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>VSP - 7</b> | <b>Vestiging</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                | Opdrachtnemer dient een bezoekbare vestiging/vaste inrichting in Nederland te hebben tijdens de looptijd van de overeenkomst.<br>Deze bezoekbare vestiging/vaste inrichting dient te kunnen fungeren als werkruimte voor medewerkers van Opdrachtnemer die betrokken zijn bij de dienstverlening (leden van het team).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VSP - 8</b> | <b>Subcontracting en ketenverplichtingen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                | Opdrachtnemer schakelt geen onderaannemers of subverwerkers in zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer legt alle relevante verplichtingen uit de Overeenkomst, inclusief alle daarin genoemde toepasselijke documenten, één op één op aan onderaannemers ("flowdown") en blijft volledig verantwoordelijk voor hun prestaties. Zie ook Art. 23 ARBIT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>VSP - 9</b> | <b>Kennissysteem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voeren van kennismanagement en het beheren en beschikbaar maken van (digitale) kennissystemen gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst, waarvoor geldt dat de Opdrachtnemer: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. actief de noodzakelijke en relevante kennis aanbiedt, verzamelt en opbouwt met betrekking tot de verleende en te verlenen dienstverlening;</li> <li>2. deze kennis actief aanvult met relevante algemene kennis op het gebied van technieken en technologieën, best-practices die gangbaar zijn in de markt en de ontwikkelingen die hierin plaats vinden, en die relevant kunnen zijn voor dienstverlening aan Opdrachtgever in algemene zin (nu en in de toekomst);</li> <li>3. deze kennis gedurende de hele contractperiode vasthoudt (kennisborging) en verder ontwikkelt;</li> <li>4. de aldus ontstane kennisbasis op effectieve en efficiënte digitale wijze ontsluit, zowel voor haar eigen medewerkers als de medewerkers van Opdrachtgever (zonder dat een verzoek aan de Opdrachtnemer of tussenkomst van de Opdrachtnemer daartoe nodig is);</li> </ol> |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 5. de volledige kennisbasis na afloop van de contractperiode kosteloos en vrij van rechten aan de Opdrachtgever wordt overgedragen. De overdracht van de kennisbasis dient plaats te vinden in digitale vorm en dient zonder verdere beperking of (ICT-)tooling door de Opdrachtgever raadpleegbaar en herbruikbaar te zijn. |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP – 10</b> | <b>Beschikbaarheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                 | 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, behoudens overmacht conform Art. 27 ARBIT. Opdrachtnemer kan geen opdrachten of andere dienstverlening weigeren, anders of later dan geëist of overeengekomen opleveren vanwege een (tijdelijk) tekort. |

### 2.3 **Veiligheid, beveiliging en security**

De bijgevoegde documenten Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop v1.8.1 (IVSE) en Informatiebeveiliging VSP voor IV-Inkoop v1.8.1 (IVSP) zijn van toepassing. In aanvulling/ter specificatie hierop:

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 11</b> | <b>Beveiligings- en securitybeleid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                 | Opdrachtnemer is verplicht het door Opdrachtgever aangehouden beveiligings- en securitybeleid in acht te nemen. Opdrachtgever dient zichzelf vóór aanvang van enige dienstverlening op de hoogte stellen van het beveiligings- en securitybeleid van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Rijkswaterstaat, alsmede door Opdrachtgever opgestelde beleidsstukken op het gebied van informatiebeveiliging, waaronder het door haar opgestelde Informatiebeveiligingsplan (IBP) template. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden uitvoeren volgens de regels van het voornoemde beleid. Het resultaat van de Prestatie van Opdrachtnemer dient altijd toepasbaar te zijn binnen en niet strijdig met de regels van het vigerende beveiligings- en securitybeleid. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 12</b> | <b>Compliant vigerend beveiligings- en securitybeleid</b>                                                                                                                                                                                                 |
|                 | Opdrachtnemer dient zich op eigen initiatief doorlopend te informeren over de ontwikkelingen op het gebied van beveiliging en dient altijd compliant te zijn aan de laatste (vigerende) versie van het beveiligings- en securitybeleid van Opdrachtgever. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 13</b> | <b>Privacy en Verwerkersovereenkomst</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                 | Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van Opdrachtgever, wordt vóór aanvang van enige verwerking een door Opdrachtgever vastgesteld modelverwerkersovereenkomst ARBIT (bijgesloten in het Bestek) gesloten. Levering van de Prestatie vangt pas aan nadat deze verwerkersovereenkomst door beide partijen is ondertekend. De verwerkersovereenkomst bevat in ieder |

|  |                                                                                                                                                                                                          |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | geval bepalingen over datalocatie, de volledige en actuele lijst van subverwerkers, en voorwaarden voor (grensoverschrijdende) doorgifte binnen de EER of op basis van geldige waarborgen (zoals SCC's). |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 14</b> | <b>Datalekken en kwetsbaarheden</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                 | Opdrachtnemer meldt ieder (vermoedelijk) beveiligingsincident of datalek onverwijld en uiterlijk binnen 24 uur aan Opdrachtgever, levert alle relevante log en onderzoeksgegevens, werkt mee aan forensisch onderzoek en borgt tijdige opvolging van verbetermaatregelen. Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever na ieder incident van een lessons learned rapportage. |

## 2.4 *Veilig personeel*

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 15</b> | <b>VOG</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                 | Opdrachtnemer dient een aantoonbaar operationeel geborgd proces te hebben voor de screening van het Personeel dat werkzaamheden verricht en/of betrokken bij de dienst middels ten minste een relevante Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), waarbij gedurende de contractperiode een screening nooit ouder mag zijn dan 5 jaar.<br>Relevante functieaspecten:<br>11 Bevoegdheid hebben tot het raadplegen en/of bewerken van systemen<br>12 Met gevoelige/vertrouwelijke informatie omgaan<br>13 Kennis dragen van veiligheidssystemen, controlemechanismen en verificatieprocessen<br>41 Het verlenen van diensten (advies, beveiliging, schoonmaak, catering, onderhoud, etc.)<br>Hangende de aanvraag van een screening kan worden volstaan met een eigen verklaring van betreffende persoon gedurende een periode van maximaal zes weken gerekend vanaf de startdatum van deze persoon bij de dienstverlening, welke niet verlengd kan worden. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 16</b> | <b>NDA (Non Disclosure Agreement)</b>                                                                                                                                                                            |
|                 | De Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat alle werknemers betrokken bij de Dienst een door de Opdrachtgever voor te leggen NDA ondertekenen mbt toegang tot en gebruik van vertrouwelijke RWS informatie. |

## 2.5 *Offshoring/nearshoring*

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 17</b> | <b>Uitgangspunten offshoring/nearshoring</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                 | Opdrachtnemer levert de dienstverlening in beginsel vanuit Nederland. Remote toegang tot systemen vanuit andere landen is uitsluitend toegestaan binnen de EER en alleen na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Toestemming wordt per Prestatie en per diensttype verleend en kan door Opdrachtgever te allen tijde worden ingetrokken zonder meerkosten. Indien toegang buiten de EER noodzakelijk is, dienen passende waarborgen aanwezig te zijn (zoals SCC's of gelijkwaardige maatregelen) en volledig in overeenstemming te zijn met de beveiligings- en privacyverplichtingen onder de Overeenkomst en |

|  |                                                                                                                  |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | ARBIT2022. Data blijven te allen tijde binnen de EER opgeslagen, tenzij Opdrachtgever expliciet anders toestaat. |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 18</b> | <b>Voorwaarden offshoring/nearshoring</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 | <p>Indien door Opdrachtgever expliciet is aangegeven dat bij het leveren van een Prestatie offshoring / nearshoring toegepast kan worden, dan wel is toegestaan, dan geldt daarbij het volgende:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een opdracht dan wel toestemming voor offshoring/ nearshoring wordt verleend per te leveren Prestatie en per type dienstverlening (bijvoorbeeld: niet toegestaan voor beheer, wel toegestaan voor een project of release). Beide aspecten van toestemming dienen expliciet verleend te zijn;</li> <li>2. de Opdrachtgever kan op ieder moment een eerder verleende toestemming intrekken. Opdrachtnemer dient dan binnen 3 kalendermaanden na het verzoek de Prestatie(s) en dienstverlening weer vanuit Nederland te verzorgen voor die te leveren Prestaties en type dienstverlening waarvoor de toestemming is ingetrokken. Er kunnen geen meerkosten in rekening worden gebracht vanwege de wijziging van werklocatie.</li> </ol> |

## 2.6 Documenten

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 19</b> | <b>Documentatiestandaard</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                 | <p>De Opdrachtnemer levert alle nieuwe of te wijzigen documentatie op volgens de door Opdrachtgever voorgeschreven RWS templates. Indien geen RWS template beschikbaar is, maakt Opdrachtnemer gebruik van internationaal erkende en actuele documentatiestandaarden. RWS templates zijn ten alle tijde leidend. Alle documentatie dient zonder extra tooling en zonder verlies van informatie of opmaak ingelezen en bewerkt te kunnen worden met de meest actuele MS Office (Word, PowerPoint, Excel etc. versie). Met het oog op intern gebruik en overdracht is het gebruik van PDF, behoudens offertes geleverd door Opdrachtnemer, niet toegestaan.</p> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 20</b> | <b>Voertaal van documentatie</b>                                                                                                                                                                                                                                     |
|                 | <p>Alle documentatie die door de Opdrachtnemer wordt opgeleverd, dient te zijn opgesteld in het Nederlands, tenzij anders overeengekomen. De enige alternatieve taal is Engels. Nederlands en Engels dient in alle prijzen inbegrepen te zijn (geen meerkosten).</p> |

|                 |                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 21</b> | <b>Classificatie</b>                                                                                                                                                                                        |
|                 | <p>Elk document dat aangepast of nieuw opgesteld wordt, dient te worden geclassificeerd volgens de standaard van Opdrachtgever om zo de informatie te beschermen tegen lekken, misbruik en manipulatie.</p> |

### 3 Kwaliteitsborging

#### 3.1 Toepassen kwaliteitssysteem

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 22</b> | <b>Hanteren kwaliteitsmanagementsysteem</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                 | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bewaken van de kwaliteit van de te leveren Prestatie door middel van het hanteren van een kwaliteitssysteem. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van de Overeenkomst het kwaliteitsmanagementsysteem toepassen als ingediend bij de aanbesteding van deze Overeenkomst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>VSP - 23</b> | <b>Opstellen kwaliteitsplan</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                 | <p>De Opdrachtnemer dient tijdens de transitie, na verzoek hiertoe door Opdrachtgever, een kwaliteitsplan op te leveren, op basis waarvan de overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd. Voor het kwaliteitsplan geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. dit is opgesteld op basis van het kwaliteitsmanagementsysteem als door Opdrachtnemer ingediend bij de aanbidding;</li> <li>2. deze de voor de Overeenkomst specifieke toepassing van het voornoemde kwaliteitsmanagementsysteem dient te beschrijven;</li> <li>3. minimaal de volgende onderwerpen specifiek voor de Prestatie volledig zijn uitgewerkt: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. beschrijving van de relatie met het kwaliteitsmanagementsysteem: <ol style="list-style-type: none"> <li>i. een beschrijving van de integratie van het kwaliteitsmanagementsysteem dat uitgangspunt is voor de Overeenkomst;</li> <li>ii. een beschrijving van, of een verwijzing naar, de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die deel uitmaken van het kwaliteitsmanagementsysteem;</li> <li>iii. de van toepassing zijnde procedures en werkinstructies die geen deel uitmaken van het Kwaliteitsmanagementsysteem;</li> </ol> </li> <li>b. beschrijving van de wijze waarop invulling wordt gegeven aan de implementatie en de evaluatie van de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem;</li> <li>c. beschrijving van de invulling van kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoering- en werkprocessen;</li> <li>d. beschrijving van de relatie tussen de op te stellen plannen (zoals verificatie- en testplannen);</li> <li>e. beschrijving van de invulling van de interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer door middel van audits en afwijkingsregistraties;</li> <li>f. wijze van informatieoverdracht richting de Opdrachtgever;</li> </ol> </li> <li>4. de relevante bijlagen waarnaar in het kwaliteitsplan wordt verwezen, op verzoek, worden verstrekt aan Opdrachtgever.</li> </ol> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 24</b> | <b>Normen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                 | Het kwaliteitsplanplan, inclusief zijn onderliggende processen, dient gebaseerd te zijn op het kwaliteitsmanagementsysteem dat is gecertificeerd door een daartoe geaccrediteerde certificatie-instelling op basis van de vigerende versie van de norm NEN- en ISO 9001 en 27001.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>VSP - 25</b> | <b>Toetsing</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                 | De Opdrachtnemer dient het kwaliteitsplan regulier te toetsen, om te bewerkstelligen dat dit bij voortduring geschikt, passend en doeltreffend is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>VSP - 26</b> | <b>Kwaliteitsplan verbeteren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | De Opdrachtnemer dient te meten, te analyseren en te verbeteren zodanig dat het kwaliteitsplan doeltreffend functioneert.<br>Opdrachtnemer maakt een beschrijving van de invulling van interne kwaliteitsborging door Opdrachtnemer op de uitvoeringsprocessen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>VSP - 27</b> | <b>Auditrechten Opdrachtgever</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                 | <p>1. Grondslag<br/>Opdrachtgever heeft op basis van ARBIT2022 artikel 5 en 19 het recht om audits en onderzoeken uit te voeren naar de naleving van alle contractuele verplichtingen, inclusief kwaliteit, procesbeheersing, werking van het kwaliteitsmanagementsysteem, informatiebeveiliging, en (indien van toepassing) de verwerking van persoonsgegevens.</p> <p>2. Scope<br/>De audit kan betrekking hebben op:<br/>a. processen en activiteiten van Opdrachtnemer;<br/>b. producten en diensten die onderdeel maken van de Prestatie;<br/>c. informatiebeveiligingsmaatregelen (BIO/ISO27001);<br/>d. privacymaatregelen en verwerking van persoonsgegevens;<br/>e. alle ingeschakelde onderaannemers en subverwerkers.</p> <p>3. Frequentie en aankondiging<br/>a. Opdrachtgever kan te allen tijde audits uitvoeren.<br/>b. Reguliere audits worden ten minste 5 werkdagen vooraf aangekondigd.<br/>c. Onaangekondigde audits zijn toegestaan bij incidenten, datalekken, beveiligingsinbreuken of vermoedens van niet naleving.</p> <p>4. Medewerking<br/>Opdrachtnemer verleent volledige medewerking door:<br/>a. toegang te verschaffen tot relevante locaties, systemen, logs, registraties en documentatie;<br/>b. het beschikbaar stellen van personeel met relevante rollen;<br/>c. contractueel te borgen dat subverwerkers en onderaannemers eveneens toegang verlenen.</p> <p>5. Termijnen<br/>Opgevraagde informatie wordt binnen 5 werkdagen geleverd, tenzij urgentie anders vereist.<br/>Corrigerende maatregelen worden binnen de afgesproken termijn uitgevoerd.</p> <p>6. Kosten<br/>Reguliere audits zijn kosteloos.</p> |

|  |                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Indien een audit significante tekortkomingen aantoon, komen alle herstel en herauditkosten voor rekening van Opdrachtnemer. |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 28</b> | <b>Medewerking aan toetsen</b>                                                                                                                                                                                                |
|                 | De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit, systeem-, proces- of producttoets te (laten) verrichten en de hiervoor benodigde documenten, informatie en resources te leveren. |

### 3.2 ***Auditing Opdrachtnemer***

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 29</b> | <b>Audits plannen, uitvoeren</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 | Opdrachtnemer dient aan te tonen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zoals ingediend voor deze aanbesteding goed functioneert voor de binnen deze Overeenkomst gecontracteerde dienstverlening. Dit dient Opdrachtnemer middels haar audits aan te tonen. Opdrachtnemer dient, minimaal 1 x per jaar, een auditplan op te stellen voor de te leveren Prestatie(s), audits uit te voeren en te registreren. Het door de Opdrachtnemer op te stellen auditplan dient minimaal een inhoudelijke beschrijving en een planning van de uit te voeren audits te beschrijven. Opdrachtnemer dient op basis van de uitgevoerde audits het auditplan te actualiseren. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 30</b> | <b>Auditregister</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                 | Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van een audit een auditregister op te stellen en te hanteren. Het auditregister dient daarbij minimaal de volgende zaken te bevatten:<br>1. soort proces en/of Prestatie waar de audit betrekking op heeft;<br>2. datum uitgevoerde audit;<br>3. auditor;<br>4. resultaten audit;<br>5. vervolgactie audit. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 31</b> | <b>Auditrapportage</b>                                                                                                                                                                                                                                   |
|                 | Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever, in de daartoe geëigende overleggen, over het (geactualiseerde) auditplan en de resultaten van de uitgevoerde audits als geregistreerd in het auditregister, alsmede over de voortgang van de vervolgacties. |

### 3.3 ***Risicomanagement***

|                 |                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 32</b> | <b>Toepassen van risicomanagement</b>                                                                                         |
|                 | Opdrachtnemer dient risicomanagement (risicoanalyse en risicobeheersing) uit te voeren gedurende alle fases van de Prestatie. |

|                 |                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 33</b> | <b>Risico's: inventariseren, analyseren en kwantificeren</b>                                                                                                                                            |
|                 | De Opdrachtnemer dient:<br>1. de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan de uitvoering van de Prestatie;<br>2. geïnventariseerde en geanalyseerde risico's te kwantificeren; |

|  |                                                                                                 |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3. de door Opdrachtgever geïdentificeerde risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                 |                                                                                                                                                           |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 34</b> | <b>Risico's: beheersen</b>                                                                                                                                |
|                 | De Opdrachtnemer dient:<br>1. voor elk geïdentificeerd risico beheersmaatregelen vast te stellen;<br>2. aan te tonen dat beheersmaatregelen genomen zijn. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 35</b> | <b>Risicoregister</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                 | De Opdrachtnemer dient voor het inventariseren van risico's een risicoregister aan te leggen en actueel te houden. Het risicoregister dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:<br>1. de actuele risico's en inmiddels beheerste risico's;<br>2. per geïnventariseerd risico:<br>a. beschrijving van het risico (de ongewenste gebeurtenis);<br>b. beschrijving van de oorzaak;<br>c. beschrijving van het gevolg;<br>d. inschatting en kans en gevolgklassen van het initieel risico en restrisico;<br>e. beschrijving van de beheersmaatregel(en);<br>f. status van de beheersmaatregel(en);<br>g. risicohouder;<br>h. datum beschrijving risico;<br>i. datum aanvang uitvoering beheersmaatregel(en);<br>j. datum sluiting van het risico. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 36</b> | <b>Risico's: afstemmen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                 | Opdrachtnemer dient tenminste 1x per jaar deel te nemen aan een risicomanagement bijeenkomst die door de Opdrachtgever geïnitieerd wordt. Daarnaast stemmen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever samen, op daartoe geëigende momenten, risico's en beheersmaatregelen af, met daarbij aandacht voor het treffen van beheersmaatregelen in relatie tot elkaars risico's. |

### 3.4 Toetsing, Acceptatie & Beoordeling

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP- 37</b> | <b>Toetsingsbevoegdheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                | De Opdrachtgever is bevoegd om steekproefsgewijs de kwaliteitsborging van Opdrachtnemer te toetsen. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen.<br>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.<br>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 een bepaalde activiteitenrapportage getoond moeten kunnen worden.<br>Na het uitvoeren van een Toets zal Opdrachtgever resultaten en conclusies van door Opdrachtgever uitgevoerde Toetsen helder, objectief en eenduidig formuleren in (positieve dan wel negatieve) Bevindingen. Opdrachtgever zal alle Bevindingen binnen 5 werkdagen na het formuleren van de Bevindingen schriftelijk ter |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                 | beschikking stellen aan Opdrachtnemer.<br>Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een negatieve Bevinding te classificeren als een Tekortkoming.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>VSP - 38</b> | <b>Algemene eisen bij Acceptatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                 | De Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Prestatie (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Acceptatie moeten worden aangeboden.<br>Met Acceptatie wordt hier bedoeld het begrip Acceptatie als vermeld in de begrippenlijst van de Voorwaarden te weten: de goedkeuring door Opdrachtgever van (onderdelen van) de Prestatie. Zie ook Art.11 ARBIT.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>VSP - 39</b> | <b>Voorleggen items ter Acceptatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                 | De Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever benoemde (onderdelen van de) Prestatie ter Acceptatie aan Opdrachtgever voor te leggen, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens. Acceptatie kan plaatsvinden wanneer aangetoond is dat de levering voldoet aan gestelde eisen, compleet en consistent is.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>VSP - 40</b> | <b>Termijnen bij Acceptatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                 | De Opdrachtgever dient, de volgende termijnen voor Acceptatie te hanteren:<br>1. als individuele levering 15 werkdagen<br>2. als onderdeel van een set van leveringen 20 werkdagen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>VSP - 41</b> | <b>Algemene eisen bij Beoordelen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                 | De Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke documenten van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Beoordeling moeten worden aangeboden.<br><br>Beoordeling betreft een schriftelijke aan de Opdrachtnemer gerichte mededeling waarin Opdrachtgever verklaart (al dan niet) bezwaar te hebben tegen de door Opdrachtnemer ter beoordeling voorgelegde item(s). Met een verklaring van geen bezwaar spreekt de Opdrachtgever op basis van de bij hem beschikbare kennis en ervaring het vertrouwen uit dat het aangeboden onderdeel zou kunnen voldoen aan de eisen.<br><br>Opdrachtgever benadrukt dat Beoordeling van een voorgelegd item géén Acceptatie inhoudt. Opdrachtnemer blijft in deze dus verantwoordelijk voor het tijdig en volgens gestelde eisen leveren van de Prestatie. |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 42</b> | <b>Voorleggen items ter Beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                 | <p>De Opdrachtnemer dient de door Opdrachtgever genoemde items op de voorgeschreven wijze, inclusief alle onderliggende documenten en gegevens, ter Beoordeling aan Opdrachtgever voor te leggen.</p> <p>Beoordeling zal alleen plaatsvinden indien:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. het te Beoordelen item volledig is en consistent is met andere samenhangende leveringen;</li> <li>2. de inhoud van het te Beoordelen item correct is en alle eventuele wijzigingen en aanpassingen zijn opgenomen;</li> <li>3. het te Beoordelen item voldoet aan de afgesproken sjablonen/templates (incl. juiste versienummering etc.) dan wel overeengekomen standaarden.</li> </ol>                                                          |
| <b>VSP - 43</b> | <b>Termijnen bij Beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                 | <p>De Opdrachtgever zal, tenzij anders overeengekomen, de volgende termijnen voor Beoordeling hanteren:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. als individuele levering: 15 werkdagen;</li> <li>2. als onderdeel van een set van leveringen: 20 werkdagen.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>VSP - 44</b> | <b>Verklaring van bezwaar</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | <p>Indien de Opdrachtgever een verklaring van bezwaar afgeeft dient Opdrachtgever aan te geven aan welke eisen niet is voldaan.</p> <p>De Opdrachtnemer dient in dat geval binnen 5 werkdagen het item opnieuw ter Beoordeling voor te leggen en daarbij voor eigen rekening de redenen die aan de verklaring van bezwaar ten grondslag liggen te hebben weggenomen.</p> <p>Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan om werkzaamheden te verrichten waar items met een verklaring van bezwaar aan ten grondslag liggen. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om de nog te leveren Prestatie, waaraan betreffende werkzaamheden ten grondslag liggen, binnen de overeengekomen termijn en conform de gestelde eisen te leveren.</p> |
| <b>VSP - 45</b> | <b>Vertraging bij Beoordeling</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                 | <p>Als Opdrachtgever niet in staat is binnen de hiervoor genoemde termijn van Beoordeling aan Opdrachtnemer mee te delen of hij al dan niet bezwaar heeft, meldt hij dat voor afloop van die termijn aan Opdrachtnemer onder vermelding van de aanvullende termijn waarbinnen hij alsnog aan Opdrachtnemer zal meedelen of hij wel of geen bezwaar heeft.</p> <p>Ingeval voornoemde (aanvullende) termijn voor Beoordeling is verstreken en Opdrachtgever heeft geen schriftelijke verklaring van (al dan niet) bezwaar overlegd, treden partijen onverwijld in overleg over de consequenties daarvan.</p>                                                                                                                                          |

## 4 Uitvoering werkzaamheden

### 4.1 Algemeen

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 46</b> | <b>Managen werkzaamheden</b>                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                 | Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden zodanig te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren) dat de dienstverlening aantoonbaar wordt gerealiseerd conform de doelstellingen van de Opdrachtgever en de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen. |
| <b>VSP - 47</b> | <b>Beheersen werkzaamheden</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | Opdrachtnemer draagt een verantwoordelijkheid om zijn werkzaamheden zodanig te beheersen op ten minste de aspecten tijd, kwaliteit, risico's, informatie en organisatie, dat de dienstverlening wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.              |

### 4.2 Project Start Up (PSU)

Het doel van een gezamenlijke PSU is dat bij de aanvang van de dienstverlening Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk afstemmen hoe de gevraagde dienstverlening gerealiseerd gaat worden.

Bij de PSU maken beide partijen hun verwachtingen, visie en aanpak van de dienstverlening aan elkaar kenbaar en streven naar een gezamenlijke benadering van het project; binnen het kader van de in de Overeenkomst vastgelegde verantwoordelijkheden van beide partijen.

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 48</b> | <b>PSU</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 | De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er binnen 10 werkdagen een PSU plaatsvindt, in de vorm van een kick-off, na ingang van deze Overeenkomst, waarbij de Opdrachtnemer penvoerder is. Het doel van een gezamenlijke PSU is om bij de aanvang van de Overeenkomst de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk te laten afstemmen hoe de Overeenkomst uitgevoerd gaat worden. De PSU dient bij te dragen aan samenwerking op basis van wederzijds vertrouwen. |

| VSP - 49 | Inhoud PSU                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>In de voorbereiding op de PSU vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de PSU aan bod zullen komen alsmede de diepgang. In hoofdlijnen zijn deze onderwerpen als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concept transitieplan</li> <li>• Omgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer</li> <li>• Onderlinge communicatielijnen en werkafspraken</li> <li>• Aandachtspunten uit de overeenkomst</li> <li>• Project- en kwaliteitsmanagement</li> <li>• SLA</li> <li>• Contractbeheersing Opdrachtgever</li> <li>• Belangrijkste risico's</li> <li>• Governance en escalatieproces</li> </ul> <p>Daarnaast vindt in de voorbereiding afstemming plaats met betrekking tot welke onderwerpen een verdere verdieping/ samenwerking plaats vindt (project follow-ups) en in welke de daartoe geëigende overleggen.</p> |

#### 4.3 *Financieel*

| VSP - 50 | Facturering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>Facturering geschiedt maandelijks achteraf en uitsluitend op basis van goedgekeurde gewerkte uren. Binnen 5 werkdagen na afloop van elke kalendermaand, zal de Opdrachtnemer een financieel overzicht gebaseerd op de verbruiksrapportage, oftewel een pro-forma factuur, hiertoe aanleveren. Deze pro-forma factuur wordt besproken in het eerstvolgende voortgangsoverleg. Na goedkeuring door Opdrachtgever en op aangeven van Opdrachtgever mag Opdrachtnemer overgaan tot factureren. Facturatie geschiedt elektronisch (zie hiervoor: <a href="#">Hoe stuurt u een e-factuur aan de Rijksoverheid?   Helpdesk e-factureren</a>). Nadere afspraken zullen worden opgenomen in het DFA.</p> |
| VSP - 51 | Uurtarieven op basis van "best fit"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|          | <p>Buiten de prijscodes vastgesteld in Ut1, Ut2, Ut3 zijn geen andere uurtarieven mogelijk. Bij inzet dient altijd op basis van "best fit" een keuze gemaakt te worden voor Ut1 t/m Ut3. De uiteindelijke beslissing welk tarief gekozen kan worden ligt bij de Opdrachtgever. Er kunnen nadrukkelijk geen andere prijscodes worden gecreëerd.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSF – 52</b> | <b>Transitie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                 | Tijdens de transitie (zie VST) is het de bedoeling dat Opdrachtnemer een projectleider aanstelt voor alle extra werkzaamheden die de Opdrachtnemer moet doen in het kader van de transitie. Tot het moment dat de transitie door de Opdrachtgever volledig is goedgekeurd en geaccepteerd (o.a. de volledige in beheername, DAP en DFA afgerond e.d.) kan Opdrachtnemer de uren van de projectleider aanvullend (dus bovenop de kosten van het reguliere beheerteam) in rekening brengen tegen Ut2 of Ut3. Hieraan is een maximum aan uren verbonden dat gelijkstaat aan 1 FTE gedurende 6 maanden. |

#### 4.4 KPI's

|                 |                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 53</b> | <b>KPI's</b>                                                                                                                                                                                                                  |
|                 | Om het functioneren van het team te meten hanteren we KPI's, zoals beschreven in onderstaande tabel. Tijdens de transitie zullen deze nader uitgewerkt worden. De KPI's gaan gelden vanaf het einde van de transitie periode. |

Tabel: KPI's

|                   | <b>Uitgangspunt</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Meting</b>                                                                                                                                                                      |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capaciteit        | Daadwerkelijke levering van gevraagde capaciteit in # FTE en niveau.<br>Dit vertaalt zich naar de vergelijking tussen bestede capaciteit en geplande capaciteit conform Kennis en Capaciteit-matrix (KC-matrix).<br><br>Langdurige afwezigheid wordt hierin meegenomen. Regulier verlof/ziekte/opleiding valt hier buiten. | Maandelijkse verbruiksrapportage KC-matrix (VSE-12 en VSE paragraaf 5.11)                                                                                                          |
| Kennis & ervaring | Daadwerkelijk beschikbare expertise op basis van KC-matrix.<br><br>Dit uit zich in het niet boeken van voldoende resultaat door de medewerker(s) van het team; klachten uit organisatie.                                                                                                                                   | SCB toetsing op proces leverancier<br>Vooraf: aanleveren CV en klikgesprek<br><br>Kwartaal verbruiksrapportage KC-matrix (als onderdeel van 3-maandelijkse actualisatie KC-matrix) |
| Verloop           | Verlooppercentage <20%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Kwartaal verbruiksrapportage KC-matrix                                                                                                                                             |

|  | <b>Uitgangspunt</b>                                                                                   | <b>Meting</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Verloop is hier een indicator voor geleverde kwaliteit. Inwerken op de Dynac omgeving is > 6 maanden. | <p>Berekening over periode van 12 maanden.<br/> <math>\text{Verloop (\%)} = \frac{\text{Vertrokken medewerkers}}{\text{Gemiddeld aantal medewerkers}} \times 100\%</math></p> <p>Gemiddeld aantal = <math>\frac{\text{Aantal medewerkers begin periode} + \text{Aantal medewerkers eind periode}}{2}</math></p> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 54</b> | <b>KPI rapportage ter Acceptatie</b>                                                                                                                                                                                               |
|                 | De driemaandelijke KPI rapportage is een onderdeel van de Prestatie die ter Acceptatie aan de Opdrachtgever dient voorgelegd te worden. Deze wordt besproken in het contractmanagement overleg. Zie ook VSP 38-40 en Art.11 ARBIT. |

## 5 Governance

Dit hoofdstuk beschrijft de opzet van de door Opdrachtgever beoogde governance inrichting. Onder governance wordt verstaan de wijze waarop de Opdrachtgever en Opdrachtnemer de inrichting, de aansturing en de afstemming van de uit te voeren werkzaamheden in het kader van de overeenkomst dienen te regelen.

### 5.1 Algemeen

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 55</b> | <b>Dossier Financiële Afspraken (DFA)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | Het Dossier Financiële Afspraken (DFA) wordt gedurende de overeenkomst gebruikt ten behoeve van het proces van opdrachtverstrekking en het facturatieproces tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Facturatie loopt via e-factuur volgens Rijksoverheid-richtlijnen. De bijdrage van de Opdrachtnemer bij het uitwerken en definitief maken van het DFA, alsmede voor het actueel en in stand houden ervan, maakt integraal onderdeel uit van de governance. Er kunnen hiervoor geen additionele kosten in rekening worden gebracht. Dit geldt ook voor het opstellen en leveren van de door Opdrachtgever in het kader van dit DFA gevraagde financiële rapportages (pro-forma facturen). Een nieuwe versie van het DFA wordt vastgesteld in het contractmanagement overleg.                                                   |
| <b>VSP - 56</b> | <b>Dossier Afspraken en Procedures (DAP)</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                 | In het DAP (Dossier Afspraken en Procedures) wordt het Bestek (in ieder geval doch niet limitatief het VSP en VSE) uitgewerkt tot een operationeel plan. In de DAP staat onder meer aangegeven welke afspraken er gemaakt worden, welke procedures gehanteerd worden en wie de contactpersonen zijn, met als doel een soepele uitvoering van de werkzaamheden te realiseren. Het DAP maakt integraal onderdeel uit van de governance. Opdrachtnemer werkt in de transitiefase de DAP uit en maakt deze in overleg met de Opdrachtgever definitief. Gedurende de overeenkomst dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de DAP in stand en actueel gehouden wordt. Hiervoor kunnen geen additionele kosten in rekening gebracht worden. Een nieuwe versie van het DAP wordt vastgesteld in het in het contractmanagement overleg. |
| <b>VSP - 57</b> | <b>Gebruik en onderhouden templates/documentsjablonen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | De Opdrachtgever streeft naar uniformiteit van documentatie, verslaglegging, rapportages, plannen e.d. door het toepassen van templates/documentsjablonen waarvan de Opdrachtnemer gebruik dient te maken en waarbij geldt dat:<br>1. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bij de aanvang van de overeenkomst in overleg de templates/documentsjablonen vaststellen van de agenda, notulen, verslagen, notities en memo's, ontwerpen, rapportages en projectmanagementstukken. Indien voor bepaalde documenttypes al templates/documentsjablonen in gebruik zijn bij de Opdrachtgever, dan zijn die leidend. Indien er voor bepaalde doeleinden geen templates/documentsjabloon beschikbaar is, dient de Opdrachtnemer dit op te stellen en af te stemmen met de Opdrachtgever tot een vigerende versie is overeengekomen;            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>2. overeengekomen templates/documentsjablonen dienen door de Opdrachtnemer opgenomen te worden in de DAP als vigerende versie;</p> <p>3. de Opdrachtnemer dient in zijn werkzaamheden de vigerende versie toe te passen en vooraf met de Opdrachtgever te overleggen over de invulling van het template voor de specifieke opdracht (indien nodig);</p> <p>4. Opdrachtnemer gedurende de overeenkomst op regelmatige basis met de Opdrachtgever in overleg treedt omtrent de toepasbaarheid van de vigerende opzet en inhoud van de templates/documentsjablonen voor elk document(type);</p> <p>5. gedurende de overeenkomst kunnen alle in gebruik zijnde templates/documentsjablonen aangepast worden om de geschiktheid en toepasbaarheid te verbeteren (uitkomsten van punt 4.) of om aan nieuwe ontwikkelingen te voldoen;</p> <p>6. aanpassingen als bedoeld onder punt 5. zijn onderdeel van de reguliere werkzaamheden van de Opdrachtnemer en kunnen geen (meer)kosten geven;</p> <p>7. nieuwe en/of aangepaste versie(s) van templates worden vastgesteld in het contractmanagement overleg.</p> <p>Toelichting: Opdrachtnemer kan vanuit zijn eigen ervaring Opdrachtgever voorstellen doen voor (aanpassen van) een templates/documentsjabloon, maar kan niets dwingend opleggen of de keuze voor Opdrachtgever op enige wijze inperken;</p> <p>Toelichting: indien er sprake is van toepassing van de JSTD-016 standaard is die template standaard. Deze kunnen door de Opdrachtgever aangepast zijn/worden. Opdrachtnemer dient zich hierover te informeren.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5.2 Overleggen: mandaat, locatie, taken

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP – 58</b> | <b>Mandaat vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                 | <p>De vertegenwoordiger(s) van de Opdrachtnemer heeft (hebben) in ieder overleg voldoende mandaat voor de te voeren besprekingen en te nemen besluiten binnen de kaders van de Overeenkomst. Dit om snelle besluitvorming te faciliteren binnen de gestelde kaders van de overeenkomst. Het mandaat dient te passen bij het overlegniveau.</p>                                                                                      |
| <b>VSP - 59</b> | <b>Overleglocatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                 | <p>Overleggen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden in principe plaats op de locatie waar de vertegenwoordigers van de Opdrachtgever kantoor houden. Van deze locatie kan alleen worden afgeweken na toestemming van de Opdrachtgever.</p> <p>Toelichting: De mogelijkheid bestaat om overleggen via video conferenzen, zoals bijv Teams, te laten plaatsvinden. In overleg met de Opdrachtgever kan dit ingezet worden.</p> |
| <b>VSP - 60</b> | <b>Taken in overleggen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                 | <p>Opdrachtnemer verzorgt de volgende taken met betrekking tot het organiseren van het overleg:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer verzorgt de planning en uitnodigingen, agenda, en notulen en actielijst, in overleg met Opdrachtgever;</li> <li>2. Opdrachtnemer zorgt voor de verslaglegging;</li> <li>3. Opdrachtnemer stelt minimaal 5 werkdagen voor de geplande overlegdatum in samenwerking met Opdrachtgever de agenda op;</li> <li>4. Opdrachtnemer verspreidt te bespreken stukken (agenda, actielijst, verslag vorige vergadering, memo's, notities, rapportage, documenten etc.) minimaal 5 werkdagen voor de overlegdatum;</li> <li>6. Opdrachtnemer stelt de notulen en actielijst op en stuurt deze binnen 5 werkdagen na het overleg in concept aan Opdrachtgever voor review. Na verwerking van eventueel commentaar rondt de Opdrachtnemer de notulen en actielijst af.</li> </ol> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 5.3 Overlegvormen en -structuur

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 61</b> | <b>Inrichten overleggen</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                 | <p>De Opdrachtnemer richt de in de onderstaande tabel genoemde overlegvormen in waarbij geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. in ieder overleg zoals genoemd wordt in de tabel voorzien wordt, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever;</li> <li>2. het overleg zodanig wordt ingericht dat er aan de genoemde doelstellingen per overleg (opgenomen in onderstaande tabel "overlegvormen") wordt voldaan.</li> </ol> |

Tabel: overlegvormen

| Overleg                    | Omschrijving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Strategisch overleg        | In het <u>Strategisch overleg</u> wordt de samenwerking tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vanuit een strategisch- en lange termijn oogpunt besproken. Dit overleg is tevens het hoogste escalatieniveau binnen de overeenkomst.                                                                                     |
| Contractmanagement overleg | Het <u>Contractmanagement overleg</u> vindt plaats om contractuele zaken te bespreken. Driemaandelijks zal tijdens dit overleg onder meer de KPI-rapportage besproken worden. Doel van deze evaluatie is om de uitvoering te verbeteren. Dit kan leiden tot acties en bijstellingen bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer; |
| Voortgangsoverleg          | In het <u>Voortgangsoverleg</u> bespreken de vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer onder andere de service levels, de benodigde capaciteit, de procedurele wijzigingen, voortgang werkzaamheden, consignatie, etc.                                                                                      |

|                 |                                                                                                               |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 62</b> | <b>Eisen aan de overlegstructuur</b>                                                                          |
|                 | De Opdrachtgever stelt eisen aan de overlegstructuur (opgenomen in de onderstaande tabel), waarbij geldt dat: |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ieder overleg minimaal gehouden wordt in de genoemde frequentie, waarbij de frequentie (zonder meerkosten) aangepast kan worden indien dit door Opdrachtgever noodzakelijk wordt geacht;</li> <li>2. Opdrachtnemer aan de overleggen deelneemt met medewerkers van overeenkomstig niveau met de deelnemers vanuit de Opdrachtgever;</li> <li>3. Opdrachtnemer een stabiliteit en continuïteit in de bezetting van de deelnemers garandeert;</li> <li>4. Opdrachtgever in de overleggen de rol van voorzitter vervult;</li> <li>5. Opdrachtgever bepalend is m.b.t. doel, onderwerpen en te nemen besluiten voor elke overlegvorm;</li> <li>6. doel, onderwerpen en te nemen besluiten zijn vastgelegd in het DAP en indien deze op aangeven van Opdrachtgever wijzigen, Opdrachtnemer dit verwerkt in het DAP.</li> </ol> <p>Toelichting: de overlegfrequentie (opgenomen in de onderstaande tabel "overlegfrequentie") is een weergave van de overlegplanning na de transitie. Van onderstaande tabel kan worden afgeweken op verzoek van Opdrachtgever.</p> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Tabel: overlegfrequentie

| Overleg                    | Frequentie (minimaal) |
|----------------------------|-----------------------|
| Strategisch overleg        | 1x per jaar           |
| Contractmanagement overleg | 4x per jaar           |
| Voortgangsoverleg          | 2x per maand          |

#### 5.4 Escalatie

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 63</b> | <b>Escalatieprocedure</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                 | <p>Indien op een bepaald overlegniveau moment de werkzaamheden volgens de Opdrachtgever niet voldoen en de door de Opdrachtnemer ingeschakelde werknemers geen adequate oplossing kunnen bieden, is er een mogelijkheid tot escalatie van het probleem. Indien er een dergelijk probleem wordt geconstateerd en in operationeel overleg niet tot overeenstemming kan worden gekomen is er de mogelijkheid om vanuit die overleggen te escaleren naar het contractmanagement overleg. Vanuit het contractmanagement overleg kan escalatie plaatsvinden richting het strategisch overleg.</p> |
| <b>VSP - 64</b> | <b>Opdrachtnemer sluit aan op escalatieprocedure</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                 | <p>Opdrachtnemer dient te voorzien in identieke escalatieniveaus als de Opdrachtgever en dient deze niveaus te voorzien van het juiste mandaat. Daarnaast dient er boven het strategisch niveau een escalatieniveau voorzien te zijn voor het geval problemen niet binnen de governance opzet van de overeenkomst opgelost kunnen worden.</p> <p>LET OP: De mogelijkheid tot escalatie laat onverlet het recht tot aansprakelijkheidstelling (als bedoeld in Art. 26 ARBIT) dan wel tot ontbinding en opzegging (als bedoeld in Art. 30 ARBIT).</p>                                         |

## 5.5 *Rapportages*

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VSP - 65</b> | <b>Algemene eisen aan rapportages</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | <p>Opdrachtnemer dient op basis van rapportage-items voor ieder overleg en doelgroep (functie) die geïnformeerd moet worden over het verloop en resultaat van de dienstverlening een volledige en effectieve rapportage op te leveren waarbij geldt dat:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Opdrachtnemer in ieder overleg met de doelgroep (of functionaris) van de Opdrachtgever bepaald welke rapportage (inhoud, vorm) wordt aangeleverd, waarbij de Opdrachtgever uiteindelijk beslist;</li> <li>2. de rapportages inzicht geven in de behaalde resultaten in de rapportageperiode en geven tevens een cumulatief overzicht van reeds verstreken perioden (verzameling en samenvoeging van eerdere rapportages), waarmee het voor de Opdrachtgever mogelijk is trends te herkennen;</li> <li>3. de rapportage digitaal aangeleverd dient te worden (bewerkbaar in MSOffice);</li> <li>4. de opleverfrequentie afhankelijk is van het doel van de rapportage en de geadresseerde(n). De frequentie (die bepaald wordt door de Opdrachtgever) kan wekelijks, maandelijks, of per kwartaal zijn;</li> <li>5. Opdrachtgever heeft het recht om rapportages periodiek te herzien (bijvoorbeeld inhoud, opzet, frequentie) om beter of blijvend aan te sluiten bij het doel of doelgroep van de rapportage. Aanpassing van de rapportages behoort tot de reguliere beheerwerkzaamheden van Opdrachtnemer en kan geen meerkosten geven.</li> </ol> |
| <b>VSP - 66</b> | <b>Rapportages ten behoeve van contractbeheersing</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                 | <p>Er worden door Opdrachtgever in ieder geval 2 soorten rapportages onderkend, te weten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. verbruiksrapportages (maandelijks, inclusief financieel overzicht, op basis waarvan gefactureerd wordt)</li> <li>2. KPI-rapportages (driemaandelijks, op basis waarvan het behalen van de KPI's beoordeeld wordt).</li> </ol> <p>Voor elk van bovenstaande genoemde rapportages worden de rapportage items in het DAP opgenomen.</p> <p>Toelichting: In het project Transitie worden beide nader uitgewerkt. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer opdracht geven tot bijstelling/aanpassing van deze rapportage (zonder meerkosten) naar aanleiding van het gebruik in de praktijk.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 5.6 (Re)transitie

| VSP - 67 | Exitplan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | <p>Conform Art. 32 ARBIT zal Opdrachtnemer in het geval van beëindiging van de Overeenkomst meewerken aan overdracht van de werkzaamheden aan een nieuwe Opdrachtnemer of aan de Opdrachtgever. In ieder geval zal Opdrachtnemer in dat geval een exitplan opstellen, dat minimaal beschrijft: data-extract (leesbaar, herbruikbaar), overdrachtdocumentatie, kennisoverdracht en shadowing, toegang tot alle beheerportals/logs, migratie-/cutover-scenario met terugvalopties, en het in stand houden van dienstverlening tijdens transitie.</p> |

## 6 Afkortingen en Verklarende woordenlijst

| <b>Afkorting/Term</b> | <b>Uitleg/Verklaring</b>                                                                                                                              |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARBIT                 | Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten                                                                                                 |
| BIO                   | Baseline Informatiebeveiliging Overheid – normenkader voor Informatiebeveiliging binnen de overheid                                                   |
| DAP                   | Dossier Afspraken en Procedures – document waarin afspraken over processen, procedures, rollen, verantwoordelijkheden en communicatie zijn vastgelegd |
| DFA                   | Dossier Financiële Afspraken – document waarin alle financiële afspraken (kostenstructuur, tarieven, indexatie) zijn opgenomen                        |
| EFACT                 | Elektronische facturatie – digitale indiening en verwerking van facturen via gestandaardiseerde e-facturatienormen                                    |
| IP                    | Internet Protocol – netwerkprotocol voor datacommunicatie                                                                                             |
| IP-adres              | Uniek adres op basis van het Internet Protocol (IPv4 of IPv6)                                                                                         |
| ISO                   | International Organization for Standardization                                                                                                        |
| ITIL                  | Information Technology Infrastructure Library – internationale standaard voor IT-servicemanagement                                                    |
| IV                    | Integraal Veiligheidsmanagement of Informatie Voorziening                                                                                             |
| KM                    | Kwaliteitsmanagement                                                                                                                                  |
| KPI                   | Key Performance Indicator – meetbare prestatie-indicator                                                                                              |
| NEN                   | Nederlandse Norm                                                                                                                                      |
| Opdrachtnemer         | Partij die de opdracht gegund krijgt en uitvoering geeft aan de overeenkomst                                                                          |
| Opdrachtgever         | Rijkswaterstaat – partij die de opdracht aanbesteedt                                                                                                  |
| PDCA                  | Plan Do Check Act                                                                                                                                     |
| PM                    | Projectmanagement                                                                                                                                     |
| PSU                   | Project Start-Up – startoverleg van het project waarin uitvoering en samenwerking wordt afgestemd                                                     |
| RWS                   | Rijkswaterstaat – uitvoeringsorganisatie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat                                                          |
| SCB                   | Systeemgerichte Contractbeheersing – methodiek van RWS voor toetsing en beheersing van contracten                                                     |
| SLA                   | Service Level Agreement – afspraken over minimale te leveren serviceniveaus                                                                           |
| SLR                   | Service Level Report – maandelijkse rapportage over prestaties t.o.v. afgesproken serviceniveaus                                                      |
| VOG                   | Verklaring Omtrent het Gedrag                                                                                                                         |
| VSE                   | Vraagspecificatie Eisen – document met technische en functionele eisen                                                                                |
| VSP                   | Vraagspecificatie Proces – document waarin de eisen aan processen, kwaliteit, organisatie en samenwerking zijn vastgelegd                             |

## **7 Bijlagen**

Informatiebeveiliging VSE voor IV-inkoop v1.8.1  
Informatiebeveiliging VSP voor IV-inkoop v1.8.1