



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Bijlage 5
Vraagspecificatie Proces (VSP)–V1.0
Beschrijving van proceseisen

Levering abonnementen GMDSS-
communicatie
Zaaknummer: 31218990



Colofon

| | |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uitgegeven door | Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat Centrale Informatievoorziening Derde Werelddreef 1 2622 HA Delft |
| Datum | 26-05-2026 |
| Status | definitief |
| Versienummer | 1.0 |

4.8

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.

© 2025 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

| | | |
|-----|--------------------------------------------------------|----|
| 1 | Inleidende informatie | 4 |
| 1.1 | De Vraagspecificatie proces | 4 |
| 1.2 | Leeswijzer | 5 |
| 1.3 | Samenwerking | 5 |
| 1.4 | Kwaliteitsmanagement | 5 |
| 1.5 | Ter kennis, ter Acceptatie of ter Beoordeling | 6 |
| 1.6 | Contractbeheersingsfilosofie | 6 |
| 2 | Algemene Eisen (AE) | 7 |
| 2.1 | Schaalbaarheid en flexibiliteit van de dienstverlening | 7 |
| 2.2 | ISV Eisen (Internationale Sociale Voorwaarden) | 7 |
| 2.3 | Organisatie van Opdrachtnemer | 10 |
| 3 | Kwaliteit, Risico's, Financiën en Toetsen | 12 |
| 3.1 | Financieel Management (FM) | 12 |
| 3.2 | Risicomanagement Eisen (RM) | 13 |
| 3.3 | Toetsing, Acceptatie & Beoordeling (TAB) | 14 |
| 3.4 | Service Level Management (SLA) | 14 |
| 4 | Projectmanagement Eisen (PM) | 17 |
| 4.1 | Projectmanagement Eisen (PM) | 17 |
| 4.2 | Advies en ondersteuning Producten en Diensten (AO) | 17 |
| 4.3 | Kick-off (KO) | 17 |
| 5 | Referentie en bronnenlijst | 19 |
| 6 | Afkortingen en Verklarende woordenlijst | 20 |

1 Inleidende informatie

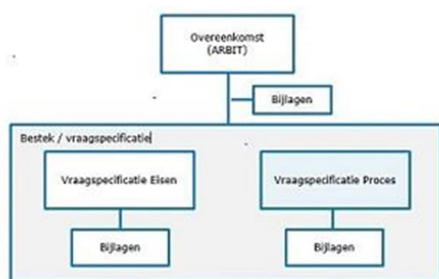
Het uitgevraagde product, zoals vermeld in de scope (hoofdstuk 2 van het Beschrijvend Document), wordt in dit document steeds samengevat als Prestatie/ Dienst. betreft een contract op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomst 2022, kortweg: ARBIT-2022.

1.1 De Vraagspecificatie proces

Deze Vraagspecificatie Proces (VSP) is onderdeel van de set van Aanbestedingsstukken van de Europese aanbesteding Satellietcommunicatie op schepen. Het betreft een contract op basis van de Algemene Rijksvoorwaarden bij IT Overeenkomst 2022, kortweg: ARBIT-2022. De totale set van aanbestedingsstukken die onderdeel uitmaken van deze Europese aanbesteding staat vermeld in het Beschrijvend document.

Met opmerkingen [IL1]: Vraagspecificatie Proceseisen (VSP) zo ken ik het, of is dit de nieuwe benaming? Het maakt mij niet uit hoor, als het maar consequent wordt gebruikt. Dus of Proces of Proceseisen.

Met opmerkingen [MN1R2]: Ja dit komt uit de template van Roos (actuele vanuit PPO)



Figuur 1 documentstructuur

Het doel van de VSP is om een volledige beschrijving te bieden van alle proceseisen die relevant zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst. Deze proceseisen definiëren de manier waarop de Dienst wordt geleverd, in samenhang met de technische eisen die zijn vastgelegd in de Vraagspecificatie Eisen (VSE).

Dit document stelt eisen aan de processen die van toepassing zijn op de werkzaamheden die volgens de Overeenkomst verricht dienen te worden, op basis van een in te richten managementsysteem.

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.

1.2 Leeswijzer

Voor het lezen van dit document dient de lezer van het volgende nota te nemen:
De proceseisen in dit document zijn genummerd. Daar waar van toepassing wordt met behulp van deze nummering aangegeven wanneer een eis is gerelateerd aan een andere eis in het VSP of in het VSE.

In sommige eisen wordt er een vermelding gemaakt naar de referentie en bronnenlijst (hoofdstuk 5). Deze vermelding wordt weergegeven als [...], bijvoorbeeld [EFACT] refereert naar hoofdstuk 5 waarin de link naar aanvullende informatie vermeld staat.

| ID-nummer | Omschrijving eis / bepaling | Gerelateerde eis |
|-----------|-----------------------------|------------------|
| XX100 | De Opdrachtnemer dient ... | XX010 |

Elk proces of onderliggend proces heeft een eis die het doel van dat proces aangeeft en waartegen de onderliggende eisen en werkzaamheden van de Opdrachtnemer moeten worden beoordeeld.

In dit document worden bepaalde begrippen met een hoofdletter geschreven (zoals Opdrachtgever, Opdrachtnemer, Overeenkomst). Dit duidt aan dat deze termen zijn gedefinieerd in artikel 1 van de ARBIT 2022 (Algemene Rijksvoorwaarden bij IT-overeenkomsten).

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.

1.3 Samenwerking

Om de kwaliteitsverbetering van de Prestatie/ Dienst 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 verwachttingsmanagement, 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.

Met opmerkingen [IL2]: Contractmanager staat hier met een hoofdletter, en in de volgende zin met een kleine letter. Keuze maken en consistent zijn.

Met opmerkingen [MN2R2]: Overall aangepast

1.4 Kwaliteitsmanagement

De Opdrachtnemer dient de dienstverlening uit te voeren op een beheerste en aantoonbaar kwalitatieve wijze. Hierbij maakt de Opdrachtnemer gebruik van een aantoonbaar kwaliteitsmanagementsysteem dat passend is voor de aard en omvang van de dienstverlening.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het leveren van de overeengekomen dienstverlening conform de eisen uit de Overeenkomst, de Vraagspecificatie en de Service Level Agreement (SLA).
Indien zich tekortkomingen, incidenten of risico's voordoen die invloed kunnen hebben op de continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tijdig en neemt passende maatregelen om de gevolgen te beperken. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, indien daartoe aanleiding bestaat, aanvullende informatie op te vragen over de wijze waarop de kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd.

1.5 *Ter kennis, ter Acceptatie of ter Beoordeling*

In het kader van de uitvoering van de Overeenkomst kan Opdrachtnemer documenten, rapportages of andere informatie aan Opdrachtgever verstrekken.

Hierbij worden de volgende niveaus onderscheiden:

- Kennisname:
Documenten of informatie worden aan Opdrachtgever verstrekt ter informatie. Er is geen formele reactie of goedkeuring vereist.
- Beoordeling:
Opdrachtgever beoordeelt het aangeleverde document of de aangeleverde informatie op hoofdlijnen en kan opmerkingen of bezwaren kenbaar maken. Beoordeling ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn verantwoordelijkheid voor de inhoud en kwaliteit van het aangeleverde.
- Acceptatie:
Indien expliciet door Opdrachtgever aangegeven, dient een product, dienst of resultaat ter acceptatie te worden aangeboden. Acceptatie vindt plaats overeenkomstig artikel 6 van de ARBIT 2022.

Tenzij in de Overeenkomst, deze VSP of door Opdrachtgever anders is aangegeven, worden documenten en rapportages verstrekt ter kennisname.

1.6 *Contractbeheersingsfilosofie*

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken gedurende de looptijd van de Overeenkomst samen om een betrouwbare en continue dienstverlening te waarborgen.

De Opdrachtgever beoordeelt de geleverde dienstverlening op basis van de overeengekomen prestaties, rapportages, facturen, meldingen van incidenten en overige informatie die relevant is voor de uitvoering van de Overeenkomst.

De Opdrachtnemer verleent desgevraagd medewerking aan het verstrekken van informatie die noodzakelijk is om vast te stellen dat de dienstverlening conform de Overeenkomst wordt geleverd. Indien zich afwijkingen, incidenten of risico's voordoen die invloed kunnen hebben op de kwaliteit of continuïteit van de dienstverlening, informeert de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tijdig en worden passende maatregelen getroffen om de gevolgen te beperken.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer streven naar een open en constructieve samenwerking waarbij knelpunten, verbeteringen en wijzigingen tijdig worden besproken.

2 Algemene Eisen (AE)

2.1 Schaalbaarheid en flexibiliteit van de dienstverlening

| Schaalbaarheid en flexibiliteit van de dienstverlening | | |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| AE1. | <p>In geval van vervanging van een schip (bijvoorbeeld door uitfasering of aanschaf van een nieuw vaartuig), kan Opdrachtgever de dienstverlening zonder meer verplaatsen naar een ander schip binnen haar vloot.</p> <p>De Opdrachtnemer mag voor verplaatsing van dienstverlening slechts redelijke kosten in rekening brengen die aantoonbaar direct verband houden met herinstallatie, herconfiguratie of heractivering van hardware en netwerkcomponenten. Deze kosten dienen vooraf transparant gespecificeerd en goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.</p> | |
| AE2. | <p>Opdrachtgever zal bij beëindiging of verplaatsing van dienstverlening per schip dit schriftelijk kenbaar maken en een minimale opzegtermijn van één kalendermaand in acht nemen.</p> | |
| AE3. | <p>Optimalisatie van dienstverlening bij marktontwikkelingen</p> <p>Indien gedurende de looptijd van de Overeenkomst op de markt ontwikkelingen plaatsvinden waardoor vergelijkbare of betere databundels, snelheden of dienstkwaliteit beschikbaar komen tegen gelijke of lagere kosten, is de Opdrachtnemer verplicht:</p> <ul style="list-style-type: none">• Dit tijdig en proactief te melden aan Opdrachtgever;• In overleg met Opdrachtgever deze verbeterde dienstverlening toe te passen indien Opdrachtgever dit wenst. <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> | |

Met opmerkingen [IL3]: De opdrachtgever hoeft toch geen toestemming te vragen? Ik zou hier "kan" gebruiken

Met opmerkingen [MN3R2]: aangepast

Met opmerkingen [JZ4]: (een deel van) de dienstverlening [Individuele producten moeten kunnen worden beëindigd]

2.2 ISV Eisen (Internationale Sociale Voorwaarden)

| ISV Eisen (Internationale Sociale Voorwaarden) | | |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| AE4. | <p>Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen.</p> <p>De Opdrachtnemer moet uiterlijk 3 maanden na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan Opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de</p> | - |

| | | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| | <p>Opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de Opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft.</p> <p>De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.</p> | |
| AE5. | <p>Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu.</p> <p>Uiterlijk 6 maanden na startdatum van de opdracht levert de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een risicoanalyse aan.</p> <p><i>Daarin neemt de Opdrachtnemer het volgende op:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; • een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; • inzage in de wijze waarop de Opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; • een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet Opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen. | - |
| AE6. | <p>Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen.</p> <p>De Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De Opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken.</p> <p>Uiterlijk 9 maanden na startdatum van de opdracht verstrekt de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen.</p> <p><i>In het plan van aanpak neemt de Opdrachtnemer in ieder geval het volgende op:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de Opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de Opdrachtnemer zal leveren. | |

| | | |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| | <p>Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de Opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor Opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.</p> | |
| AE7. | <p>Monitor de praktische toepassingen en resultaten.</p> <p>De Opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks, binnen 12 maanden na start contract en daarop volgende contractjaren, aan Opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De Opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren.</p> <p><i>De rapportage aan de Opdrachtgever bevat in ieder geval:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • een geüpdatete risicoanalyse ; • een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensen rechten en milieu in de waardeketen te verhelpen; • een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. <p>Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar worden gemaakt voor de Opdrachtgever. De rapportage wordt aan de Opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.</p> | - |
| AE8. | <p>Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt.</p> <p>De Opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid.</p> <p>De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De Opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De Opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de Opdrachtgever.</p> | - |

| | | |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| AE9. | Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing) Als de Opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken. | - |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|

2.3 Organisatie van Opdrachtnemer

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

| Algemene Eisen Organisatie van de Opdrachtnemer | | |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| AE10. | De noodzakelijke kennis op te bouwen en vast te houden (kennisborging) met betrekking tot de Diensten die in opdracht worden gegeven, waarbij het beroep op de Opdrachtgever of andere opdrachtnemers van Opdrachtgever zoveel mogelijk beperkt wordt (zelfwerkzaamheid); | - |
| AE11. | Te allen tijde deskundige en ingewerkte capaciteit ter beschikking te hebben voor het zelfstandig uitvoeren van alle Werkzaamheden die uitgevraagd zijn, dit conform overeengekomen planningen en servicetermijnen. Hieronder valt tevens een flexibele aanpassing van capaciteit aan de omvang van het in opdracht gegeven Prestatie/Dienst, reservecapaciteit voor het opvangen van ziekte, vakanties of vervanging van personeel; | - |
| AE12. | De voertaal in woord en geschrift dient de Nederlandse taal te zijn. Uitzonderingen in het Engels in overleg met de Opdrachtgever. Contracten/overeenkomsten/afspraken/rapportages zullen altijd in de Nederlandse taal worden vastgelegd. | - |
| AE13. | Wijzigingen in de organisatie Opdrachtnemer tijdig en volledig kenbaar te maken aan Opdrachtgever. | - |
| AE14. | De Opdrachtnemer dient de contractueel afgesproken Prestatie/ Dienst te verrichten, zodanig dat de Prestatie/Dienst en de Werkzaamheden, aantoonbaar en traceerbaar voldoen aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst. | - |
| AE15. | De Opdrachtnemer dient er bij het definitief maken van de plannen, rapporten en rapportages, welke bij de aanbidding zijn ingediend voor te zorgen dat deze consistent en aanvullend zijn. Deze uitgewerkte plannen/ontwerpen dienen de Opdrachtgever het vertrouwen te geven dat de Opdrachtnemer de gevraagde Prestatie/ Dienst met voldoende zekerheid en kwaliteit zal leveren. | - |

Met opmerkingen [IL5]: Moet deze niet met een kleine letter, omdat het hier niet gaat om de Opdrachtnemer met wie dit contract is of zal worden gesloten en aan wie dus eisen gesteld worden.

Met opmerkingen [MN5R2]: Scherp zeg ! aangepast

| | | |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| AE16. | Indien nodig, dient de Opdrachtnemer werkzaamheden uit te voeren in samenwerking met de partij die gecontracteerd en verantwoordelijk is voor het technisch onderhoud van het vaartuig. Dit betreft derde partijen zoals scheepswerven. | - |
| AE17. | De Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor het na leven van de ter plaatse geldende veiligheidsvoorschriften zoals: <ul style="list-style-type: none">• (VOL-)VCA• Veiligheidstrainingen verplicht door de te bezoeken locatie (zoals werven)• Het beschikken over juiste persoonsbeschermingsmiddelen. Voorafgaand aan een bezoek dient men zich op de hoogte te stellen van de geldende veiligheidsvoorschriften zoals op het vaartuig, de werf of op de ligplaats | - |

3 Kwaliteit, Risico's, Financiën en Toetsen

3.1 Financieel Management (FM)

| Financieel Management Eisen | | |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| FM1 | <p>Financiële afspraken</p> <p>De financiële afspraken die van toepassing zijn op de Overeenkomst zijn vastgelegd in de Overeenkomst, het prijzenblad en de overige contractdocumenten.</p> <p>De Opdrachtnemer dient gedurende de looptijd van de Overeenkomst een transparante en controleerbare administratie te voeren met betrekking tot de geleverde dienstverlening, de toegepaste tarieven en eventuele werkzaamheden op basis van nacalculatie.</p> <p>Op verzoek van de Opdrachtgever verstrekt de Opdrachtnemer nadere onderbouwing van facturen, tarieven, prijswijzigingen en uitgevoerde werkzaamheden voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de Overeenkomst.</p> | - |
| FM2 | <p>Facturering abonnementskosten</p> <p>De Opdrachtnemer dient te zorgen dat de facturering plaats vindt op de volgende wijze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturering vindt 1x per maand plaats; • De factuur is een verzamelfactuur van alle leveringen en diensten van de voorgaande maand die door Opdrachtgever zijn goedgekeurd of geaccepteerd; • De verzamelfactuur bevat een gedetailleerde opsomming van de leveringen en diensten waarin duidelijk onderscheid gemaakt wordt tussen: <ul style="list-style-type: none"> ◦ De vaste abonnementen uitgesplitst per schip/vaartuig; ◦ De dienstverlening die op basis van nacalculatie is uitgevoerd. • De factuur wordt elektronisch verzonden. Zie [EFACT] 'brochure elektronisch factureren aan de Rijksoverheid'. <p>Hierbij geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een aantal schepen zijn vrijgesteld van BTW. Hier dient rekening mee gehouden te worden tijdens de facturatie. • Alle prijzen en tarieven zijn gebaseerd op levering van de GMDSS dienst op schepen; • Alle prijzen en tarieven zijn in lijn met de tarieven zoals afgesproken in het contract, eventueel gecorrigeerd voor de | Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. |

| | | |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| | toegestane indexatie. | |
| FM3 | <p>Facturering werk op basis van nacalculatie</p> <p>Indien Opdrachtgever aanvullende werkzaamheden opdraagt die niet onder de vaste abonnementskosten vallen, mogen deze uitsluitend worden uitgevoerd na voorafgaande opdrachtverstrekking door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen partij, zoals de scheepswerf.</p> <p>De Opdrachtnemer dient de facturering van deze werkzaamheden als volgt uit te voeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facturering vindt plaats op basis van de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden en vooraf overeengekomen tarieven; • De factuur bevat een duidelijke specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden, bestede uren en eventuele bijkomende kosten; • Reis- en verblijfskosten mogen uitsluitend in rekening worden gebracht indien deze vooraf schriftelijk zijn overeengekomen; • De factuur wordt elektronisch verzonden conform de eisen van de Rijksoverheid voor elektronisch factureren [EFACT] of volgens de bij deze partij geldende facturatie eisen, indien de opdrachtverstrekking door een aangewezen partij, zoals de scheepswerf verloopt. <p>Hierbij geldt het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een aantal schepen is vrijgesteld van btw. Hiermee dient bij de facturatie rekening te worden gehouden; • De gehanteerde tarieven dienen overeen te komen met de tarieven zoals opgenomen in het prijzenblad en de Overeenkomst; • Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer een nadere onderbouwing van de gefactureerde werkzaamheden. | Fout! Verwijzingsbron niet gevonden. |

3.2 Risicomanagement Eisen (RM)

| Risicomanagement Eisen | | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| RM1 | De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot risicomanagement te verrichten, zodanig dat de kans van optreden dan wel het gevolg van ongewenste gebeurtenissen voor de Opdrachtnemer en waar mogelijk de Opdrachtgever wordt geminimaliseerd. | - |
| RM2 | Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig over risico's die impact kunnen hebben op de continuïteit van de dienstverlening. | - |

3.3 Toetsing, Acceptatie & Beoordeling (TAB)

| Toetsing, Acceptatie & Beoordeling | | |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| TAB1 | De Opdrachtgever is bevoegd steekproefsgewijs controles uit te voeren op de naleving van de Overeenkomst. Het staat de Opdrachtgever vrij zijn toetsingsbevoegdheid naar eigen inzicht uit te oefenen. | - |
| TAB2 | De Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke items van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Acceptatie moeten worden aangeboden. 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. | - |
| TAB3 | De Opdrachtgever zal bij Opdrachtnemer aangeven welke documenten van een Opdracht (al dan niet aanvullende werkzaamheden) ter Beoordeling moeten worden aangeboden. 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. Opdrachtgever benadrukt dat Beoordeling van een voorgelegd item géén Acceptatie inhoudt. Opdrachtnemer blijft in deze dus verantwoordelijk voor het tijdig en conform gestelde eisen leveren van de Prestatie. | - |

3.4 Service Level Management (SLA)

| Service Level Management (SLA) | | |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| SLA1 | De Service desk van de Opdrachtnemer dient telefonisch en per email bereikbaar te zijn als contactpunt voor de afdeling technisch beheer | - |

| | <p>van de Opdrachtgever.</p> <p>Bereikbaarheid dient minimaal conform onderstaande schema te zijn (CET/CEST):</p> <table><tr><th>Bereikbaarheid</th><th>E-mail/web-portal</th><th>Telefonisch</th></tr><tr><td>Incident management, Problem management, RFC, RFI</td><td>00:00 - 24:00 (7 dagen per week)</td><td>08:00 - 18:00 (ma-vr *)</td></tr></table> <p><i>*) met uitzondering van officiële feestdagen in Nederland</i></p> | Bereikbaarheid | E-mail/web-portal | Telefonisch | Incident management, Problem management, RFC, RFI | 00:00 - 24:00 (7 dagen per week) | 08:00 - 18:00 (ma-vr *) | |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|---|
| Bereikbaarheid | E-mail/web-portal | Telefonisch | | | | | | |
| Incident management, Problem management, RFC, RFI | 00:00 - 24:00 (7 dagen per week) | 08:00 - 18:00 (ma-vr *) | | | | | | |
| SLA2 | <p>Beheerprocessen</p> <p>De Opdrachtnemer dient ondersteuning te bieden die aansluit op de operationele beheerprocessen van Opdrachtgever.</p> <p>Toelichting: Eventuele nadere afstemming binnen deze processen vindt plaats in de Initiatiefase, zonder uitbreiding van de scope.</p> | | | | | | | |
| SLA3 | <p>De Opdrachtnemer dient minimaal de navolgende reactietijden te garanderen voor incidenten en storingen die betrekking hebben op de door hem geleverde dienstverlening:</p> <table><tr><th>Service Window</th><th>Reactietijd</th></tr><tr><td>24x7</td><td><30 minuten</td></tr><tr><td colspan="2"></td></tr></table> <p>Onder incidenten worden onder andere verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none">• Niet (of niet volledig) beschikbaar zijn van een GMDSS-aansluiting aan boord van één of meerdere schepen;• Defecte, geblokkeerde of niet-geactiveerde SIM-kaarten;• Problemen met account-, abonnement- of aansluitbeheer;• Problemen waarbij ondersteuning van de Opdrachtnemer benodigd is om de dienstverlening te herstellen. <p>De Opdrachtnemer dient na melding direct onderzoek te starten en de noodzakelijke acties in gang te zetten om de dienstverlening zo spoedig mogelijk te herstellen.</p> <p>Indien de oorzaak van het incident buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer ligt, waaronder storingen in satellietnetwerken van derden (zoals Inmarsat of Iridium), wereldwijde netwerkstoringen,</p> | Service Window | Reactietijd | 24x7 | <30 minuten | | | - |
| Service Window | Reactietijd | | | | | | | |
| 24x7 | <30 minuten | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

| | <p>overmachtssituaties of storingen in apparatuur van Opdrachtgever, geldt geen herstelverplichting.</p> <p>In dergelijke gevallen dient de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none">• De Opdrachtgever actief te informeren over de oorzaak en verwachte duur van de storing;• De storing te escaleren naar de verantwoordelijke netwerkoperator of leverancier;• De voortgang actief te bewaken en hierover periodiek terug te koppelen aan Opdrachtgever;• Zich aantoonbaar in te spannen om de dienstverlening zo spoedig mogelijk te laten herstellen. <p>Indien een storing uitsluitend op locatie kan worden opgelost, worden herstelwerkzaamheden in beginsel uitgevoerd door de door Opdrachtgever gecontracteerde scheepswerf of onderhoudspartij. De Opdrachtnemer verleent hierbij desgevraagd ondersteuning op afstand en verstrekt de benodigde technische informatie, instructies en expertise om de storing te verhelpen.</p> <p>Indien de scheepswerf of onderhoudspartij vaststelt dat aanvullende ondersteuning van de Opdrachtnemer op locatie noodzakelijk is, treden partijen hierover in overleg. Eventuele ondersteuning op locatie door de Opdrachtnemer vindt plaats op basis van de in de Overeenkomst overeengekomen tarieven en voorwaarden.</p> <p>Hersteltermijnen worden opgeschort zolang het betreffende schip niet bereikbaar is, geen toegang kan worden verleend tot de benodigde apparatuur of de uitvoering van herstelwerkzaamheden afhankelijk is van de beschikbaarheid van de scheepswerf of onderhoudspartij.</p> | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------|----------------------|---------------|------------|---------------|--|
| SLA4 | <p>Opdrachtnemer is in staat om minimaal de reactietijd te garanderen op wijzigingsverzoeken (RFC):</p> <table><tr><th>Service Window (CET/CEST)</th><th>Reactietijd</th><th>Standaard oplevering</th></tr><tr><td>08:00 – 18:00</td><td><1 werkdag</td><td><14 werkdagen</td></tr></table> | Service Window (CET/CEST) | Reactietijd | Standaard oplevering | 08:00 – 18:00 | <1 werkdag | <14 werkdagen | |
| Service Window (CET/CEST) | Reactietijd | Standaard oplevering | | | | | | |
| 08:00 – 18:00 | <1 werkdag | <14 werkdagen | | | | | | |
| SLA5 | <p>De Opdrachtnemer dient, indien de situatie daarom vraagt, ondersteuning te kunnen bieden bij incidenten of werkzaamheden die niet op afstand kunnen worden uitgevoerd.</p> <p>Deze ondersteuning kan plaatsvinden op afstand, via een lokale servicepartner, via een door Opdrachtgever aangewezen onderhoudspartij of, indien noodzakelijk, door inzet van eigen personeel van de Opdrachtnemer.</p> | | | | | | | |

4 Projectmanagement Eisen (PM)

Aan deze Prestatie/Dienstwijze zijn de volgende eisen van kracht.

4.1 Projectmanagement Eisen (PM)

| Projectmanagement Eisen | | |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| PM1 | Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden zodanig te managen (plannen, organiseren, bewaken, beheersen, rapporteren en corrigeren) dat de Prestatie/ Dienst wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen. | - |
| PM2 | Op verzoek van de opdrachtgever (bij voorkeur 1 maal per jaar) dient de opdrachtnemer een voortgangsoverleg te faciliteren. Onderwerpen zoals incidenten, problemen, onderhoud en evaluatie dienstverlening maken onderdeel uit van dit overleg. | |

4.2 Advies en ondersteuning Producten en Diensten (AO)

| Advies Diensten Eis | | |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| AO1 | Opdrachtnemer zorgt, waar nodig, voor expertise en advies aan Opdrachtgever met betrekking tot de door Opdrachtnemer geleverde Prestatie/ Dienst en mogelijk toekomstige producten en/of diensten. | - |
| AO2 | De Opdrachtnemer zorgt voor ondersteuning bij zowel de activatie, het wijzigen en de controle van de geleverde Prestatie/ Dienst. | - |

4.3 Kick-off (KO)

| Kick-off Eisen | | |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| KO1 | De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er binnen 15 werkdagen na ingang van deze Overeenkomst, een kick-off plaats vindt, waarbij de Opdrachtnemer penvoerder is. Het doel van een gezamenlijke kick-off is om bij de aanvang van de Overeenkomst de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk te laten afstemmen hoe de Overeenkomst uitgevoerd gaat worden. De kick-off dient bij te dragen aan samenwerking op basis van wederzijds vertrouwen. | - |

| | | |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| KO2 | In de voorbereiding op de kick-off vindt onderlinge afstemming plaats over de onderwerpen die in de kick-off aan bod zullen komen alsmede de diepgang. | KO1 |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

5 Referentie en bronnenlijst

Onderstaande referentielijst geeft een overzicht van de documenten waarnaar vanuit eisen wordt verwezen en die niet als Bijlage bij deze Vraagspecificatie Proces zijn gevoegd of normen, richtlijnen en kaders die bij de uitvoering van deze opdracht van belang zijn:

| Omschrijving referentie | Eis / bepaling |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| NEN-en-ISO 9001; vigerende versie | |
| NEN-ISO IEC 27002 ISO 27002 beheersmaatregelen (nen.nl) | |
| ARBIT (Algemene Rijksvoorwaarden voor het verstrekken van IT-opdrachten). Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij ITovereenkomsten (ARBIT) PIANOO - Expertisecentrum Aanbesteden | |
| Hoe kan ik e-factureren? Helpdesk e-factureren | [EFACT] |

6 Afkortingen en Verklarende woordenlijst

| Afkorting / Term | Uitleg / Verklaring |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ARBIT | Algemene Rijksinkoopvoorwaarden bij IT-overeenkomsten |
| BIO | Baseline Informatiebeveiliging Overheid – normenkader voor Informatiebeveiliging binnen de overheid |
| CIR | Committed Information Rate – gegarandeerde minimale datasnelheid bij netwerkdiensten |
| DNS | Domain Name System – systeem voor naamomzetting binnen netwerken |
| EOD | Elektronisch Overdracht Dossier |
| 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 |
| LAN | Local Area Network – intern computernetwerk |
| MTTR | Mean Time To Repair – gemiddelde hersteltijd van een storing |
| 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 |
| SLA | Service Level Agreement – afspraken over minimale te leveren serviceniveaus |
| SLR | Service Level Report – maandelijkse rapportage over prestaties t.o.v. afgesproken serviceniveaus |
| V&G | Veiligheid en Gezondheid |
| VOG | Verklaring Omtrent het Gedrag |
| VPN | Virtual Private Network – versleutelde netwerkverbinding tussen twee netwerken of apparaten |
| VSE | Vraagspecificatie Eisen – document met technische en functionele eisen |

| | |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VSP | Vraagspecificatie Proces – document waarin de eisen aan processen, kwaliteit, organisatie en samenwerking zijn vastgelegd |
| WAN | Wide Area Network – netwerk dat geografisch verspreide locaties verbindt |
| Wav | Wet arbeid vreemdelingen |