Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Bijlage J
Vraagspecificatie ACM-overeenkomst

Project	ACM-contract clusters A-Wegen en A-Tunnels RWS PPO WNN
Zaaknummer	31216675
Datum	11-11-2026
Uitgegeven door	Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat Rijkswaterstaat – Programma's, Projecten en Onderhoud (PPO)
Versienummer	1.0
Status	Definitief

Begrippenlijst

In deze vraagspecificatie worden de volgende afkortingen gebruikt:

Afkorting	**Betekenis**
ABC	Actueel, Betrouwbaar, Compleet
ACM	Advisering (en ondersteuning) Contract Management
ACT	Activiteit
ARIS	De applicatie waarin RWS de werkprocessen beschrijft en de proceskennis heeft vastgelegd en geborgd. Dit heet ook wel de Administratieve Organisatie.
ATB	Aanvraag tot bestelling
CIV	(De dienst) Centrale Informatie Voorziening
CM	Contractmanager
CMT	Calamiteit
CS	Cyber Security
DBFM	Design Build Finance Maintain (Overeenkomst)
DVM	Dynamische Verkeersmanagementsystemen
FB	Fysieke Beveiliging
FV	Functionele Veiligheid
GPO	Grote projecten en onderhoud
HST	Herstelzaak
IPM	Integraal Project Management
IPS	Integrale Projectsturing
IVP	Integraal VeiligheidsPlan
IVV	Investeringsvoorstel
KMS	Kwaliteitsmanagementsysteem
LVO	Levensduurverlengend Onderhoud
MPB	Manager Projectbeheersing
MN	Midden-Nederland
NN	Nederland Noord
NOK	Nadere overeenkomst
OG	Opdrachtgever
OM	Omgevingsmanager
ON	Opdrachtnemer
PC	Prestatiecontract
PFM	Portfoliomanager
PFU	Project Follow Up
PM	Projectmanager
PPO	(De dienst) Programma’s, Projecten en Onderhoud
PSU	Project Start-Up
PV	Prestatieverklaring
RWS	Rijkswaterstaat
SAA	Schiphol-Amsterdam-Almere
SCB	Systeemgerichte Contractbeheersing
SVS	Schadevolgsysteem

TTI	Tunnel Technische Installaties
TM	Technisch Manager
TOPII	Tunnel Onderhoud Prestatiecontract
UAV-gc	Uniforme Administratieve Voorwaarden – Geïntegreerde Contractvormen
VGR	Voortgangsrapportage
VTW	Verzoek tot wijziging
V&R	Vervangings- en Renovatieprojecten
VWM	Verkeer- en Watermanagement
WNN	West-Nederland Noord

Inhoud

Begrippenlijst **2**

1 Het project **5**
1.1 Doelstelling van de uitbesteding 5
1.2 Plangebied Onderhoud RWS WNN droog 7
1.3 Organisatie project A-Wegen en A-Tunnels Onderhoud RWS WNN 8
1.4 De scope van de opdracht 9
1.5 Te leveren producten 10
1.6 Opties afroepen 10

2 Werkstromen **12**
2.1 Projectbeheersing en coördinatie overeenkomst 12
2.2 Schadeproces 14
2.3 Garantieproces 15
2.5 NOK-proces 22

Bijlage J.1 – Proces 5D Beheersen contract (domein GWW) wijzigingen Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Bijlage J.2 - Proces 5E Beheersen contract (domein GWW) Nadere Overeenkomsten Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

Bijlage J.1 - Proces 5D Beheersen contract (domein GWW) wijzigingen
Bijlage J.2 - Proces 5E Beheersen contract (domein GWW) Nadere Overeenkomsten
Bijlage J.3 - Proces beroep op garanties versie 1.6 6 december 2018

Bijlage 2: Garantieprocesstroom
Bijlage 3: Wijzigingenprocesstroom
Bijlage 4: Demo SVS

1 Het project

De diensten die in deze vraagspecificatie worden omschreven hebben betrekking op het begeleiden, beoordelen en administratief afhandelen van schaderijdingen en garantieclaims en optioneel het begeleiden van het wijzigingen- en NOK-proces voor aandachtsgebied Inkoop- en Contractmanagement van het A-Wegenteam en A-Tunnelteam RWS PPO West-Nederland Noord (Afgekort: WNN). De aard van de werkzaamheden zijn voor circa 60% administratief van aard en voor circa 40% coördinerend en adviserend.

Het gaat hier om de volgende deelprocessen (vaste scope):
1. Schadeproces;
2. Garantieproces;

De volgende deelprocessen zijn opgenomen in de optionele scope:
3. Wijzigingenproces;
4. NOK-proces.

1.1 Doelstelling van de uitbesteding

Het doel van deze inkoop betreft: het op afroep direct beschikbaar stellen van voldoende en deskundige capaciteit voor het (helpen) begeleiden, beoordelen en afhandelen van contractmanagementtaken van het schade-, garantie-, wijzigingen- en NOK-proces, zodat de clusters A-Wegen en A-Tunnels hun taken kunnen verrichten en verantwoordelijkheden kunnen nakomen.

De opdracht heeft tot doel de continuïteit en kwaliteit van de schade-, garantie- en aanverwante contractmanagementprocessen te ondersteunen en te borgen. De dienstverlening omvat advisering en ondersteuning van de contractmanagers van de clusters A-Wegen en A-Tunnels, evenals de administratieve afhandeling en monitoring van de betreffende processen. Ook schadezaken binnen het gebied van GPO-projecten binnen WNN vallen binnen de scope van de opdracht. De dienstverlening draagt bij aan een tijdige, actuele, betrouwbare en complete informatievoorziening en aan de rechtmatige en doelmatige afhandeling van de processen. Daarnaast worden verbetermogelijkheden gesignaleerd en voorstellen gedaan om de processen te optimaliseren.

Werkpakket 1. Schadeproces *administratief afhandelen van schades aan het netwerk met behulp van het Schadevolgsysteem (afgekort: SVS) ten behoeve van het droge areaal van West-Nederland Noord.*

Het **schadeproces** betreft het administratief afwikkelen van schaderijdingen en calamiteiten met behulp van het Schadevolgsysteem (SVS), waarbij ook de signalerende, coördinerende en adviserende rol belegd is bij de Opdrachtnemer. De rol die binnen het SVS wordt ingevuld is die van contractadviseur/administratief medewerker (ADMIN in SVS), waarbij tevens overkoepelende adviserende taken worden verwacht die bijdragen aan een goed werkend proces.

Doel: De contractmanager van het betreffende contract moet zodanig ondersteund en ontzorgd worden dat het schadeproces goed, vlot en betrouwbaar verloopt en leidt tot een efficiënte administratieve afwikkeling van schades met beperkte inzet van de contractmanager.

Werkpakket 2. Garantieproces beoordelen, afstemmen, aansprakelijk stellen, bewaken en afhandelen van garantieclaims ten behoeve van het droge areaal van West-Nederland Noord.

Het **garantieproces** heeft tot doel om de aanspraken die RWS richting opdrachtnemers wil uitvoeren op basis van eerder verleende garanties (vanuit werkzaamheden aan het areaal). De processtappen omvatten het beoordelen en analyseren, inroepen, afstemmen met aanvrager en garantieverlener en de afwikkeling hiervan monitoren.

Doel: Daar waar mogelijk effectief aanspraak maken op verleende garanties om daarmee de beoogde levensduur van de assets van RWS te borgen en het garantieproces te optimaliseren.

Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om gedurende de looptijd van de overeenkomst gebruik te maken van aanvullende dienstverlening voor het wijzigingenproces en het NOK-proces. Deze aanvullende dienstverlening wordt als optie opgenomen binnen de overeenkomst.

Werkpakket 3. Wijzigingenproces administratief voorbereiden, bewaken, organiseren, faciliteren van overleggen (groene kamers) en archiveren van issues, Verzoek(en) tot Wijziging(en) (VTW's) én af te stemmen raamactiviteiten.

Het **wijzigingenproces** heeft tot doel om op beheerste wijze te komen tot een snelle, kwalitatief goede en gedragen besluitvorming over issues en VTW's. Daartoe is een VTW-proces ingericht waarbij van Opdrachtnemer verwacht wordt een uitvoerende en begeleidende rol te spelen als VTW-coördinator. Rol van de coördinator is het voorbereiden, begeleiden en voorzitten van de Groene Kamer*-overleggen en het vastleggen van de afspraken. Daarnaast behoort het monitoren en adviseren over de status en de voortgang van wijzigingen tot de taken. Verder valt het betrekken van de juiste spelers in de juiste volgorde en het bewaken en administreren van de VTW's met de bijbehorende producten tot het takenpakket. Tot slot behoort het opstellen van PV's voor de uitgevoerde VTW's tot de taken van de coördinator.

Doel: Een efficiënt werkend wijzigingenproces waarmee wijzigingen aantoonbaar goed worden vastgelegd en geadministreerd in het documentmanagementsysteem van RWS, de juiste spelers betrokken zijn en de actuele informatie altijd voorhanden is. Op hoofdlijnen wordt het Groene kamer proces gevolgd en binnen deze opdracht hoort het uitvoering geven aan de rol van VTW-coördinator.

(*Groene kamer overleggen zijn de bijeenkomsten waarmee besluitvorming in het wijzigingenproces gestructureerd is.)

Werkpakket 4. Het Nadere Overeenkomstenproces administratief voorbereiden, bewaken, organiseren, faciliteren van overleggen en archiveren van issues, NOK's.

Rijkswaterstaat heeft de intentie om het wijzigingenproces voor het cluster A-Wegen bij Prestatiecontracten af te bouwen. Via Raamovereenkomsten zullen activiteiten worden uitgevoerd via NOK's. Deze NOK's vereisen administratieve begeleiding, waarbij de specifieke inkooptaken door Rijkswaterstaat worden uitgevoerd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat een belangrijke bijdrage wordt geleverd aan het faciliteren van het proces. Dit houdt in dat het proces wordt voorbereid, de scope en kwaliteit wordt bewaakt en geborgd is dat ieders inbreng is verwerkt in de NOK.

Daartoe moet een **NOK-proces** ingericht worden waarbij van Opdrachtnemer verwacht wordt een uitvoerende en begeleidende rol in te nemen als NOK-coördinator. Rol van de coördinator is het voorbereiden, begeleiden en voorzitten van de Groene Kamer-overleggen (of nader te bepalen naamgeving), het vastleggen van de afspraken, het monitoren en adviseren over de status en de voortgang van de uitvragen, het betrekken van de juiste spelers in de juiste volgorde en het bewaken en administreren van de NOK en de bijbehorende producten. Tevens het opstellen van PV's voor de uitgevoerde NOK's behoort tot de taken.

Doel: Een efficiënt werkend NOK-proces waarmee uitvragen aantoonbaar goed worden vastgelegd en geadministreerd in het documentmanagementsysteem van RWS, de juiste spelers betrokken zijn en de actuele informatie altijd voorhanden is. Op hoofdlijnen wordt het juiste proces gevolgd en binnen deze opdracht hoort het uitvoering geven aan de rol van NOK-coördinator.

Adviesrol en aanspreekpunt voor te leveren producten.

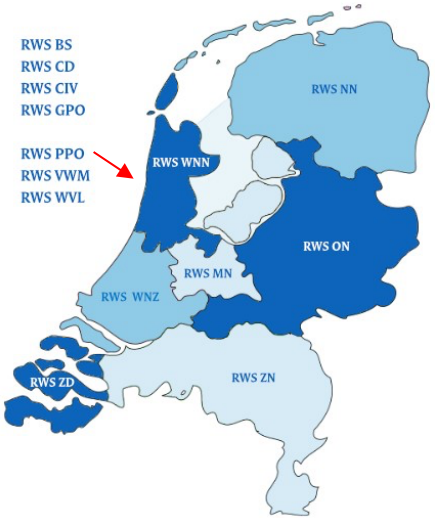
Over de producten heen wordt van Opdrachtnemer verlangd dat er een vast aanspreekpunt (sleutelfunctionaris) beschikbaar is. Daartoe stelt Opdrachtnemer een verantwoordelijke aan die overzicht houdt over de voortgang en kwaliteit van de geleverde en te leveren diensten en die de contractmanager gevraagd en ongevraagd ondersteunt in de activiteiten rondom schades, garanties, wijzigingen en NOK's.

Daarnaast wordt van deze functionaris een actieve bijdrage verwacht in het signaleren, adviseren en uitrollen van verbeterslagen in de processen, met als doel verhoogde effectiviteit en efficiëntie, kostenverlaging en verbetering in kwaliteit.

De te leveren diensten dienen te ondersteunen in het bereiken van de volgende doelstellingen van het A-Wegen- en A-Tunnelteam WNN: 1. Bijdragen aan het hebben van een actueel, betrouwbaar en compleet (ABC) inzicht in het functioneren van het Areaal WNN A-Wegen en A-Tunnels; 2. Bijdragen aan het zo snel als mogelijk beschikken over een optimaal en naar tevredenheid functionerend (betrouwbaar, beschikbaar en veilig) Areaal WNN A-Wegen en A-Tunnels; 3. Proactief en zo veel mogelijk bijdragen aan een duurzame leefomgeving.

1.2 Plangebied Onderhoud RWS WNN droog

Rijkswaterstaat heeft Nederland geografisch opgedeeld in 7 regio's waarbij iedere regio verder is onderverdeeld in een natte en droge sector. Het plangebied van deze opdracht omvat het netwerk van Auto(snel)wegen (droog) binnen de regio West-Nederland Noord (WNN) welke in beheer is van afdeling Programma's, Projecten en Onderhoud (PPO) Rijkswaterstaat (zie afbeelding 1). Voor tunnels betreft het plangebied de regio WNN, inclusief één tunnel in Nederland Noord (NN) en één tunnel in Midden-Nederland (MN). De Dynamische Verkeersmanagementsystemen (DVM-systemen) vallen buiten de scope.



Figuur 1: Regio RWS WNN

1.3 Organisatie project A-Wegen en A-Tunnels Onderhoud RWS WNN

De kern van de opdracht van het PPO-cluster A-Wegen en A-Tunnels in Rijkswaterstaat WNN is er zorg voor te dragen dat het droge areaal veilig, leefbaar en duurzaam beschikbaar is door het laten uitvoeren van onderhoudsactiviteiten, incident management, inspecties en verbeteringen. Daar waar opdrachten grote reconstructies betreffen, worden deze veelal buiten de clusters belegd zoals het programma Vervangings- en Renovatieprojecten (afgekort: V&R) voor kunstwerken en grote projecten zoals de Zuidasdok in Amsterdam. Na realisatie van deze grote projecten zullen deze voor onderhoud in de exploitatiefase van de clusters A-wegen en A-tunnels van PPO vallen. Voor alle projecten binnen het droge areaal van WNN geldt dat het schadeproces deel uitmaakt van de vaste scope van onderhavige opdracht ook als deze projecten niet door de clusters A-Wegen en A-Tunnels worden uitgevoerd.

Het cluster A-Wegen bestaat momenteel uit drie IPM-teams, één voor het Prestatiecontract, één team voor het Groot Onderhoudscontract en één voor DBFM. De komende jaren wordt de organisatie aangepast om daarmee gesteld te staan om de nieuwe contractmix te faciliteren. Deze nieuwe contractmix voorziet in overgang naar Basisonderhoudscontracten, Raamovereenkomsten met Nadere Overeenkomsten en DBFM-contracten. Tevens wordt een Integraal Groot Onderhoudscontract (IGO) voorzien als opvolger van het Groot Variabel Onderhoud (GVO). Daarnaast is er binnen het cluster een projectteam (het zogenaamde PIP team) ingericht dat de algehele samenhang bewaakt, bestaande uit een projectmanager, een contractmanager, een technisch manager, een omgevingsmanager en een manager projectbeheersing.

Het cluster A-Tunnels bestaat momenteel uit twee IPM-teams, één voor het Prestatiecontract en één voor DBFM. Mogelijk dat de organisatie de aankomende jaren aangepast zal worden, wanneer de contractvoorbereiding plaats zal vinden voor de opvolger van het Prestatiecontract. Ook hier is binnen het cluster een projectteam (het zogenaamde IPM-cluster team) ingericht dat de algehele samenhang bewaakt, bestaande uit een projectmanager, een contractmanager, een technisch manager, een omgevingsmanager en een manager projectbeheersing.

De opdracht aan de opdrachtnemers voor het vast en variabel onderhoud binnen het cluster A-wegen is in grote lijnen als volgt onder te verdelen:

1. **Prestatiecontract droog**
   - Het uitvoeren van vast onderhoud, (klein) variabel onderhoud, levensduur verlengend onderhoud (LVO);
   - Onderhoud voor onder meer verhardingen, afwatering, groenvoorzieningen, kunstwerken, geluidvoorzieningen geleiderails en ook het calamiteitenmanagement;
   - Het actueel, betrouwbaar en compleet krijgen en houden van de areaalinformatie;
   - Het afhandelen en herstellen van schades aan het netwerk.
2. **(Groot) Variabel Onderhoud**
   - Het uitvoeren van grootschalig onderhoud aan onder meer verhardingen, afwatering, groenvoorzieningen, kunstwerken, geluidsvoorzieningen geleiderails.
3. **DBFM**
   - Het beschikbaar houden van het onder de DBFM-overeenkomst vallende gedeelte van het Areaal conform de eisen uit de DBFM-overeenkomst. Op dit moment is dat voor het cluster de overeenkomst voor de scope A1/A6 uit het SAA-programma. Daarbij is de grens van het project gelegen in Almere, dus buiten het reguliere beheersgebied van WNN.

De opdracht aan de opdrachtnemers voor het vast en variabel onderhoud binnen het cluster A-Tunnels is in grote lijnen als volgt onder te verdelen:

1. **Prestatiecontract Tunnels**
   - Het uitvoeren van vast onderhoud, (klein) variabel onderhoud, levensduur verlengend;
   - Onderhoud aan onder meer tunnel technische installaties, verhardingen, afwatering, groenvoorzieningen, kunstwerken, geleiderails en ook het calamiteitenmanagement;
   - Het actueel, betrouwbaar en compleet krijgen en houden van de areaalinformatie;
   - Het afhandelen en herstellen van schades aan het netwerk.
2. **DBFM**
   - Het beschikbaar houden van het onder de DBFM-overeenkomst vallende gedeelte van het Areaal conform de eisen uit de DBFM-overeenkomst. De Coentunnel en de Gaasperdammertunnel vallen dus buiten het reguliere beheersgebied van WNN.

1.4 De scope van de opdracht

A-Wegen
Voor onderhavige opdracht is voor het cluster A-Wegen de volgende scope bepaald:

Contract	Looptijd van het contract	Schade-proces	Garantie-proces
PC droog	Tot eind januari 2030	In scope	In scope
DBFM A1/A6	Tot medio 2042	In scope	N.v.t.
BOC	Vanaf 2030	In scope	In scope
DBFM BAHO	2028 tot 2040	In scope	N.v.t.
* overige contracten binnen het areaal WNN droog, momenteel: ZuidasDOK & A44		In scope	N.v.t.

Optionele scope:

Contract	Looptijd van het contract	Wijzigingen-proces	NOK-proces
PC droog	Tot eind januari 2030	Optioneel	N.v.t.
(G)VO	Tot eind 2027	Optioneel	N.v.t.
BOC	Vanaf 2030	Optioneel	N.v.t.
ROK Integraal Kunstwerken en Verhardingen	Vanaf 2028	Out of scope	Optioneel
ROK Klein Variabel Onderhoud	Vanaf 2030	Out of scope	Optioneel
Optioneel: ROK Veerhavens en Beweegbare Objecten	Vanaf 2028	Out of scope	Optioneel

A-Tunnels
Voor onderhavige opdracht is voor het cluster A-Tunnels de volgende scope bepaald:

Contract	Looptijd van het contract	Schade-proces	Garantie-proces
TOPII	Tot september 2031	In scope	In scope
DBFM Gaasper-dammertunnel	Tot 30-06-2038	In scope	N.v.t.
DBFM Coentunnel	Tot 31-12-2037	In scope	N.v.t.

Optionele scope:

Contract	Looptijd van het contract	Wijzigingen-proces	NOK-proces
TOPII	Tot september 2031	Optioneel	N.v.t.

De diensten zijn als volgt onderverdeeld:

1. Schadeproces (verhouding ongeveer 20% schades en 80% calamiteiten)
2. Garantieproces
3. *Wijzigingenproces (optionele scope)*
4. *NOK-proces (optionele scope)*

Uitwerking aantallen A-Wegen:

Dienst	Aantallen 2027	Aantallen 2028	Aantallen 2029	Aantallen 2030	Aantallen 2031	Aantallen 2032
Schade-proces (HST en CMT) (20/80)	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
Garantie-proces	50	50	50	50	50	50
Optie: Wijzigingenproces	100	150	150	50	N.v.t.	N.v.t.
Optie: NOK-proces	N.v.t.	10	30	100	120	120

Uitwerking aantallen A-Tunnels:

Dienst	Aantallen 2027	Aantallen 2028	Aantallen 2029	Aantallen 2030	Aantallen 2031	Aantallen 2032
Schade-proces	250	250	250	250	250	250
Garantie-proces	10	10	10	10	10	10
Optie: Wijzigingenproces	30	30	30	30	30	30
Optie: NOK-proces	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.

Bovenstaande aantallen zijn indicatief, hieraan kunnen geen rechten worden ontleend.

De diensten in deze vraagspecificatie worden in de hierop volgende hoofdstukken nader toegelicht en uitgewerkt in eisen en doelstellingen.

1.5 Te leveren producten

Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij maandelijks per cluster in een voortgangsrapportage aantoont dat de doelstellingen zijn behaald. Daartoe analyseert Opdrachtnemer de verschillende taken per werkstroom en legt in de voortgangsrapportage verantwoording af waaruit blijkt dat de betreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd, actueel zijn en tot de gewenste resultaten per doelstelling hebben geleid. Daartoe bevat de voortgangsrapportage verifieerbare, actuele en betrouwbare informatie die inzicht geeft in voortgang en kwaliteit van de geleverde producten en uitgevoerde taken. Na bespreking en acceptatie vormt de voortgangsrapportage de basis voor betaling. Onderdeel van de overeenkomst is het opleveren van deze maandelijkse voortgangsrapportages.

1.6 Opties afroepen

Wijzigingenproces
De uitvoering van werkzaamheden in het kader van het wijzigingenproces maakt geen onderdeel uit van de vaste scope van de Opdracht. De Opdrachtgever kan deze werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst afzonderlijk, door cluster A-wegen of door cluster A-tunnels, als optie afroepen.

Indien de Opdrachtgever deze optie schriftelijk afroept, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitgangspunten zoals opgenomen in paragraaf 2.4 en de overige contractdocumenten.

De Opdrachtgever is niet verplicht deze optie af te roepen. Aan het opnemen van deze optie in de Overeenkomst kan Opdrachtnemer derhalve geen recht op afname, omzet of vergoeding ontlenen.

NOK-proces
Het NOK-proces maakt geen onderdeel uit van de vaste scope van de Opdracht. De Opdrachtgever kan deze werkzaamheden gedurende de looptijd van de Overeenkomst afzonderlijke, door cluster A-wegen of door cluster A-tunnels, als optie afroepen.

Indien de Opdrachtgever deze optie schriftelijk afroept, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de uitgangspunten zoals opgenomen in paragraaf 2.5 en de overige contractdocumenten.

De Opdrachtgever is niet verplicht deze optie af te roepen. Aan het opnemen van deze optie in de Overeenkomst kan Opdrachtnemer derhalve geen recht op afname, omzet of vergoeding ontlenen.

Gezamenlijke bepaling over afroep
De opties wijzingenproces en NOK-proces zijn afzonderlijke en van elkaar onafhankelijke opties. De Opdrachtgever is gerechtigd om, naar eigen behoefte als geheel of per cluster:

- Uitsluitend de optie Wijzingenproces af te roepen;
- Uitsluitend de optie NOK-proces af te roepen;
- Beide opties af te roepen; of
- Geen van beide opties af te roepen.

Het afroepen van de ene optie leidt niet automatisch tot het afroepen van de andere optie. Een optie wordt uitsluitend geacht te zijn opgedragen na een schriftelijke afroep door de Opdrachtgever.

2 Werkstromen

2.1 Projectbeheersing en coördinatie overeenkomst

Omschrijving
Opdrachtnemer dient zijn werkzaamheden te beheersen op de projectbeheersaspecten (waaronder ten minste scope, tijd, geld, risico's, informatie, organisatie, kwaliteit, veiligheid en milieu), zodanig dat het werk wordt gerealiseerd conform de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen en te behalen doelstellingen. Projectbeheersing heeft betrekking op de totaliteit aan deelprocessen:

1. Schadeproces
2. Garantieproces
3. Wijzigingenproces (optioneel)
4. NOK-proces (optioneel)

Doelstelling
Projectbeheersing heeft als doel:

1. De juiste sturingsinformatie te leveren zodat Opdrachtgever een eerlijk beeld heeft van hoe het project (lees: de deelprocessen) ervoor staat;
2. De door Opdrachtgever gewenste kwaliteit, efficiëntie, effectiviteit, professionaliteit en samenwerking op de deelprocessen te waarborgen en waar mogelijk te verbeteren.

2.1.1 Eisen

Eis 1.0 Communicatie
Opdrachtnemer dient per cluster één vast aanspreekpunt (sleutelfunctionaris) toe te wijzen welke de communicatie vanuit projectbeheersing met Opdrachtgever verzorgt. Dit aanspreekpunt dient (ten minste) tijdens kantooruren goed bereikbaar voor Opdrachtgever te zijn en de Nederlandse taal uitstekend te beheersen. Indien aanspreekpunt (tijdelijk) wegvalt, dient Opdrachtnemer daar Opdrachtgever van op de hoogte te stellen en een (tijdelijk) vervangend aanspreekpunt toe te wijzen welke ten minste over dezelfde kwaliteiten en vaardigheden beschikt.

Eis 2.0 Werkzaamheden sleutelfunctionaris Opdrachtnemer
Tot de taken en verantwoordelijkheden van de sleutelfunctionaris behoren ten minste:

1. coördineren en beheersen van de diverse deelprocessen;
2. borgen van kwaliteit en continuïteit van taken en producten;
3. fungeren als sparringpartner voor de contractmanagers van de benoemde contracten, de assetmanagers van de regio WNN alsmede de objectdeskundigen van WNN op het gebied van schades en calamiteiten, garanties, wijzigingen (optioneel) en NOK's (optioneel) met als doel deze processen goed te laten verlopen;
4. middels analyse en rapportage in kaart brengen van mogelijke projectrisico's- en kansen en Opdrachtgever voorzien van deze inzichten;
5. adviseren over en (in overleg met en na akkoord van Opdrachtgever) uitrol van SMART optimalisatieslagen van eerdergenoemde processen en diensten met als doel verhoogde effectiviteit en efficiëntie, kostenverlaging en verbetering in kwaliteit;
6. gevraagd en ongevraagd adviseren van RWS, tenminste maandelijks deelnemen aan het contractoverleg met opdrachtnemer van de benoemde contracten, maandelijks deelnemen aan het landelijk garantieoverleg en het eens per twee weken aanwezig zijn bij interne contractoverleggen.

Eis 3.0 Project Start Up (PSU) en Project Follow Up (PFU)
Direct na gunning wordt door de Opdrachtnemer een PSU georganiseerd. De PSU kent ten minste de volgende agendapunten: elkaar beter leren kennen, inzicht en begrip krijgen voor elkaars belangen scherpstellen op het gezamenlijke doel, verwachtingen over de samenwerking helder aan elkaar te maken en te komen tot gedragen samenwerkingsafspraken. Onderdeel van de PSU is ook het bepalen van dominante risico's en kritische succesfactoren. De Opdrachtnemer kan zijn visie en aanpak (welke zij in haar inschrijving heeft besproken) kenbaar maken en de vastgestelde uitgangspunten nader toelichten. Ten minste eenmaal per jaar wordt door Opdrachtnemer een PFU georganiseerd. Deze bijeenkomsten worden gezien als een vorm van continuous improvement en een moment om de goede, professionele samenwerking te onderhouden. Aan deze PSU en PFU's zijn geen aanvullende kosten voor Opdrachtgever verbonden.

Eis 4.0 Voortgangsbewaking, -rapportage en kwaliteit
Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben elke 2e week van de maand overleg om de (inhoudelijke) voortgang van het project te bespreken. Daartoe verstrekt Opdrachtnemer maandelijks de voortgangsrapportage waarmee de voortgang van de werkzaamheden kan worden vastgesteld (zie Eis 5.0). Tevens stelt Opdrachtnemer een planning op waarmee de voortgang van de activiteiten kan worden bewaakt.

RWS verwacht van Opdrachtnemer een flexibele en proactieve houding om de processen en de werkzaamheden waar nodig te verbeteren en efficiënter te laten verlopen. Dit betekent dat Opdrachtnemer ook een signaalfunctie heeft voor het risicomanagement en kansenmanagement van het project, zowel met betrekking tot risico's en kansen binnen als buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer. Deze risico's en kansen worden besproken en zijn onderdeel van de voortgangsrapportage.

In de voortgangsrapportage maakt Opdrachtnemer maandelijks, per cluster, inzichtelijk dat aan de doelstellingen per processtroom is voldaan. Indien in de inschrijving toezeggingen zijn gedaan over de kwaliteit of de werkwijze worden deze expliciet verantwoord in de voortgangsrapportage. Tevens geeft de voortgangsrapportage inhoudelijke stuurinformatie ten opzichte van de normering en KPI's. Hiermee kunnen de gevraagde processen effectief gestuurd, beheerst en verbeterd worden. Alle bevindingen die de doelstellingen bedreigen, kansen en suggesties die de doelstellingen kunnen helpen realiseren en die Opdrachtnemer ziet dienen in een (issue)lijst te worden opgenomen in de voortgangsrapportage. Tevens dient daarbij te worden aangegeven wie verantwoordelijk is voor uitvoering en beheersing ervan. Uitgangspunt daarbij is primair dat Opdrachtnemer de implementatie van de beheersmaatregel en of het verbetervoorstel faciliteert of uitvoert. Indien afgeweken wordt van de eisen, doelstellingen of aanbieding dient dit in een afwijking te worden vastgelegd in de voortgangsrapportage, waarbij beheersmaatregelen moeten worden overeengekomen. Een voortschrijdende planning met een forecast van tenminste drie (3) maanden is onderdeel van de voortgangsrapportage.

Eis 5.0 Betaling
De voortgangsrapportage wordt binnen vijf (5) werkdagen na afloop van de maand aan Opdrachtgever verstrekt. Nadat de voortgangsrapportage is geaccepteerd kan tot betaling van de betreffende termijn worden overgegaan. Een voortgangsrapportage wordt geacht stilzwijgend te zijn geaccepteerd indien niet binnen 10 werkdagen na indiening ervan een schriftelijke acceptatie of afkeuring namens de opdrachtgever heeft plaatsgevonden.

Eis 6.0 Documentenbeheer
Definitieve verslagen (in de vorm van een definitieve voortgangsrapportage of van andere overleggen) worden door Opdrachtnemer opgesteld en voorafgaand aan de bredere verspreiding ter acceptatie door de Opdrachtnemer voorgelegd aan de contractmanager van de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende kaders voor documentbeheer van RWS, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Eis 7.0 Autorisaties en toegang RWS-systemen
Opdrachtnemer dient te werken in de daartoe bedoelde systemen van RWS, Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de juiste autorisaties verlenen.

De Opdrachtnemer wordt geacht alle relevante documenten op te slaan op binnen de daartoe bedoelde systemen van Rijkswaterstaat, thans Connect, GRIP en SVS alsmede de IPS-tool voor VTW's. Ook wordt Opdrachtnemer geacht bekend te zijn met wetten, reglementen, normen, praktijkrichtlijnen, beoordelingsrichtlijnen of andere publicaties die niet zijn opgenomen in deze vraagspecificatie, maar van belang zijn of van toepassing zijn op de door hem te leveren producten daarvan.

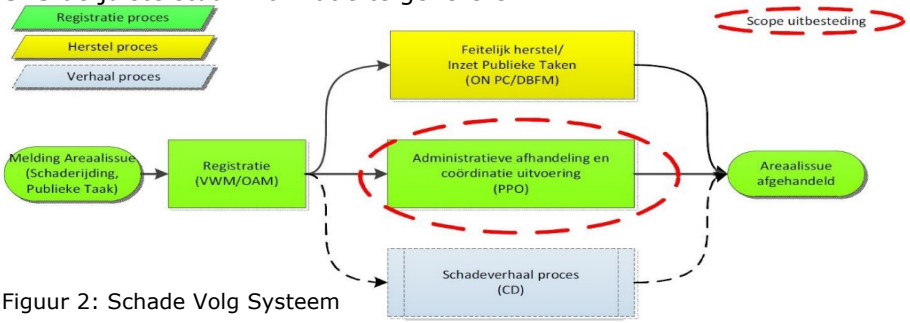
De genoemde aantallen in deze overeenkomst zijn slechts ter indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de werkstroom die voortkomt uit deze overeenkomst efficiënt en effectief uitvoert. Daarbij kunnen aantallen fluctueren over de looptijd van de overeenkomst. Dit geeft geen recht op verrekening of compensatie.

2.2 Schadeproces

Omschrijving
Coördineren van de administratieve afhandeling van schades (veroorzaakt door weggebruikers als gevolg van ongevallen) en calamiteiten aan het netwerk van RWS met behulp van het programma Schade Volg Systeem (SVS) t.b.v. het droge areaal WNN. Gezien de aard van enkele contracten kunnen schades en calamiteiten incidenteel in andere regio's voorkomen (deel DBFM A1-A6, Leidsche Rijntunnel in Midden-Nederland en verdiepte ligging Groningen in Noord-Nederland).

Doelstelling
PPO draagt zorg voor een tijdige, beheerste en efficiënte afhandeling van schades, calamiteiteninzet en herstel en faciliteert optimaal het proces van aanmelding van een schade tot aan definitief herstel en verhaal. Calamiteiteninzet wordt beoordeeld ten opzichte van de eisen gesteld in het contract en de daarin opgenomen tarieven. Door deze beoordeling worden de contractmanagers goed geadviseerd over rechtmatigheid van de geclaimde calamiteiten en worden deze tijdig betaald. Ook schades worden tijdig en rechtmatig betaald, PPO vervult haar rol in het schadeproces zodanig dat het schadeproces tot minimale inspanning leidt voor de RWS-organisatie en maximaal verhaal van schades mogelijk is. Richting stakeholders wordt PPO gezien als een efficiënte en betrouwbare partner binnen het proces. Opdrachtnemer is in staat om het SVS optimaal te laten fungeren. Zo nodig vindt overleg plaats met partners in de keten of met opdrachtnemers.

Achtergrondinformatie
In 2021 is RWS overgegaan naar schadeafhandeling met het landelijke SVS. Inmiddels is SVS geïmplementeerd in de werkwijze. SVS heeft geen makkelijke interface om rapportages of overzichten te draaien. Van Opdrachtnemer wordt verwacht zelfstandig op basis van het SVS de juiste stuurinformatie te genereren.



Figuur 2: Schade Volg Systeem

Werkzaamheden
De hoofdtaak bestaat uit het administratief begeleiden en intern PPO coördineren van het schadeproces en het fungeren als aanspreekpunt voor alle calamiteiten- en schadezaken vanuit PPO, zowel intern als extern. Daarnaast omvatten de werkzaamheden het afstemmen en adviseren binnen en buiten het team over alle voorkomende schadegerelateerde zaken, evenals het uitvoeren van de rol van administrator binnen het SVS en het schadeproces zoals bedoeld in het processchema droge schades. Tevens behoren het signaleren van kansen, het initiëren en ondersteunen van verbeteringen in het schadeproces en het monitoren, aanjagen en afstemmen van de productie tot de werkzaamheden.

Verder omvatten de werkzaamheden het beoordelen van ingediende schadezaken en calamiteiten op juistheid en contractuele afspraken, waarbij de contractmanager wordt geadviseerd. Ook vindt afstemming plaats over individuele schadezaken met de schadecoördinator, opdrachtnemer, het technisch team en de assetmanager. Daarnaast wordt afgestemd met betrokkenen vanuit RWS over verbeteringen van de werkwijze en het SVS. Tot slot behoren het faciliteren van het betaalproces en het adviseren van de contractmanager over de voortgang en eventuele bijsturing van het gehele schadeproces, alsmede de tijdige afhandeling met de opdrachtnemer, tot de werkzaamheden.

2.3 Garantieproces

Omschrijving
Het beoordelen, afstemmen, bewaken en afhandelen van garantieclaims op gebreken aan door opdrachtnemers uitgevoerde werken.

Doelstelling
Het garantieproces verloopt vlot en efficiënt waardoor de assetmanager optimaal wordt ondersteund in het onderkennen en benutten van de verleende garanties op objecten in het areaal.

Achtergrondinformatie
In contracten van Rijkswaterstaat worden garanties opgenomen. De onderdelen van het werk waar Opdrachtnemer garant voor staat zijn veelal vermeld in Annex XV "Garanties". Het betreft dan voor A-Wegen onder meer garanties m.b.t. verhardingen, geleiderail, voegovergangen, opleggingen, conservering, markeringen of andere assets van RWS. Voor A-Tunnels betreft het voornamelijk garantie op tunnel technische installaties. In de contracten is onder meer opgenomen wanneer de garantie ingaat, de eisen waaraan voldaan moet worden en de bewijslastverdeling. Verhardingsgaranties dienen in principe te zijn opgenomen in de Excel lijst lopende garanties of een daartoe ingericht ander systeem. Alle niet-verhardingsgaranties dienen in een aparte lijst te zijn opgenomen.

Het formeel inroepen van een garantie ligt bij PPO en in het bijzonder bij de A-onderhoudsteams. Het proces "beroep op garantie" is opgenomen in de Werkwijze Aanleg.

In dit proces zijn een aantal stappen essentieel:
1. Het registreren van de garanties in de beheersystemen van RWS;
2. Het signaleren van verleende garanties indien er schade/onderhoudsbehoefte is ontstaan;
3. Het bewaken van de aflooptermijn van garanties en het laten uitvoeren van een schouw;
4. Het zo nodig inroepen van garantie door RWS bij de garantiegever (opdrachtnemers);
5. Het bewaken van de afhandeling.

Stappen 1, 2 en 3 zijn een taak voor de regio's van RWS. Stap 4 en 5 zijn belegd bij PPO en onderdeel van deze uitbestedingsopdracht.

Tevens is het initiëren van overleg over garanties met de (droge) regio's van RWS WNN onderdeel van deze opdracht. Dit overleg heeft tot doel het proces rondom garanties te verbeteren door de aandacht voor het proces te vergroten.

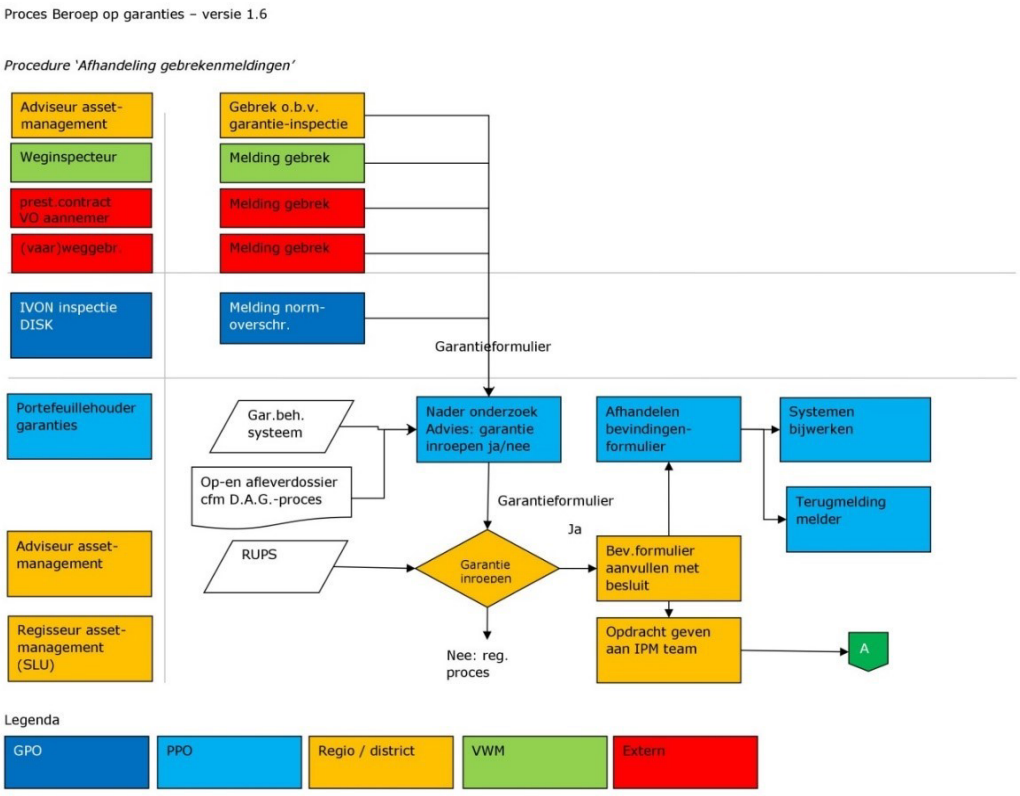
Werkzaamheden
De werkzaamheden binnen deze opdracht bestaan uit het beoordelen van garantieaanspraken die zijn aangedragen door assetmanagers, objectdeskundigen van WNN, het projectteam of de aannemer van het prestatiecontract. Daarnaast moet intern afgestemd worden over de betreffende garanties met stakeholders, het PPO-team en de landelijk coördinator garanties. Op basis van de onderliggende documentatie van de claim en de geldende garantievoorwaarden wordt de garantie ingeroepen bij de garantiegever.

Verder omvatten de werkzaamheden het inplannen en voeren van overleg met betrokken garantiegevers over openstaande claims, het bieden van inzicht in de status van deze claims en het bewaken van een tijdige afhandeling daarvan. Indien nodig worden, in afstemming met de landelijk coördinator garanties, de juridische experts vanuit RWS, de contractadviseur en/of contractmanager, formele juridische aanspraken richting garantiegevers opgesteld. Deze worden ondertekend door de portfoliomanager van RWS. Daarnaast behoort het initiëren van verbeteringen in het garantieproces tot de werkzaamheden.

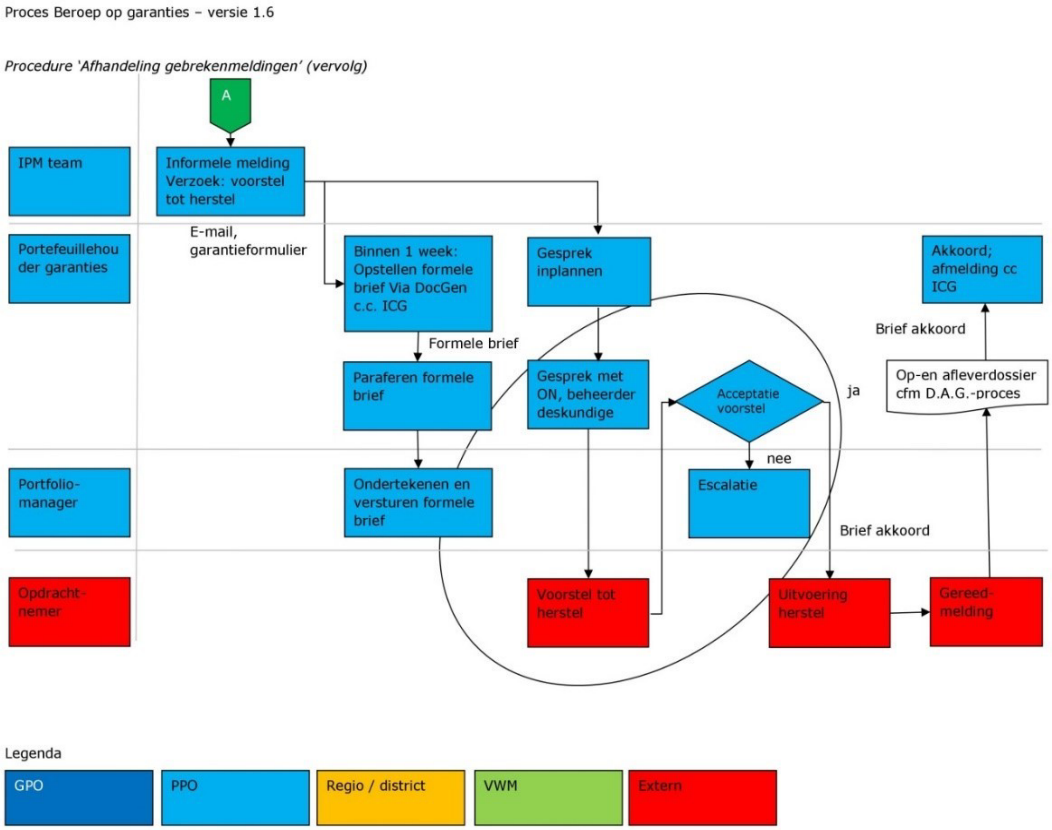
De opdrachtnemer dient de opdracht zodanig te managen dat de werkzaamheden transparant, overzichtelijk en eenvoudig toe te lichten zijn aan de stakeholders.

Productomschrijving
De onderstaande op te stellen producten vallen ten minste onder het garantieproces:

- Rapportage garanties t.b.v. informeren regio en stakeholders (6x per jaar);
- Aansprakelijkheidsstellingen per garantiezaak (per zaak);
- Actueel overzicht garantie-aanspraken;



Figuur 3: Proces garantie-afspraken



Figuur 4: Proces garantie-afspraken (vervolg)

2.3.1 Toelichting op de werkzaamheden

Analyseren en inroepen garanties (stappen 4 en 5)

Omschrijving
Analyseren en inroepen van garanties valt onder te verdelen in:

1. Analyse aangedragen mogelijke garantiezaken (circa 60 indicatiezaken per jaar)
2. Inroepen garanties (circa 30 zaken per jaar)
3. Afwikkelen garanties (circa 30 zaken per jaar)

Doelstelling
Opdrachtnemers aansprakelijk stellen en schade verhalen.

Werkzaamheden:

- Aannemen en analyseren van de garantieaanspraak vanuit het door de regio dan wel PPO aangedragen schadebeeld.
- Contractbepalingen opvragen en analyseren.
- Zo nodig onderzoek doen en/of laten verrichten door PPO/GPO dan wel regio WNN.
- Afstemmen of e.e.a. voldoet aan de garantievoorwaarden met interne stakeholders waaronder de landelijke coördinator.
- Aanspreken van de garantiegever, via e-mail en zo nodig via een officiële claim.
- Het opstellen van een garantieclaim dient plaats te vinden conform format RWS en in samenspraak met de landelijke coördinator.
- Aansprakelijkheidsstelling waarin de schade vallend binnen de garantie bij de betreffende Opdrachtnemer wordt verhaald. Opgesteld volgens het proces zoals hieronder beschreven.
- Overleg initiëren, voorbereiden en voeren met garantiegever en betrokken collega's RWS.

a. *Voorbeeld:* Op basis van maatregellijsten vanuit stroefheidsmetingen en gesignaleerde rafeling van asfalt, dan wel vanuit inspecties (toestandsinspecties en eigen RWS-inspecties dan wel klachten) komen locaties in beeld waar mogelijk garantie van toepassing is. De regio zal dit signaleren, waarna PPO dit verder moet beoordelen en afhandelen. Van opdrachtnemer wordt verwacht dat dit proces wordt bewaakt en actief stappen worden ondernomen om de garanties te effectueren. Opdrachtnemer dient contact op te nemen met de partij bij wie de schade op basis van de garantie verhaald kan worden.
b. *Hiertoe:* Aanspreken opdrachtnemers per mail en zo nodig via opstellen formele aansprakelijkstelling ter ondertekening door portfoliodirecteur PPO. Aanvragen van een RWS-briefnummer en zorgdragen voor de verzending van de aanspraak op garantie. Bewaken van de correspondentie en vastleggen in op te stellen overzicht garantiezaken.

- Volgen van de toegezegde herstelacties en de tijdigheid hiervan bewaken.
- Daarnaast de ingediende voorstellen/werkplannen afstemmen met TM en AM.
- Opleverdocumentatie van de garantiegever laten toetsen en, na goedkeuring opleverdossier door RWS, schadezaak archiveren in documentbeheerssysteem Connect.

Product Voortgangsrapport garanties en overzicht garantiezaken

Omschrijving

Opdrachtnemer dient te beschikken over een actueel, betrouwbaar en compleet (ABC) 'garantiezakenoverzicht', welke door Opdrachtgever op ieder moment in te zien is. In dit overzicht dient ten minste de volgende variabelen over de garantie(s) opgenomen te worden:

- Locatie
- Constateringsdatum
- Aanlegdatum
- Garantielooptijd
- Datum aanspraak
- Contactpersoon garantiegever
- Contactpersoon regio
- Status

Doelstelling

Inzicht verkrijgen in de voortgang en effectiviteit van het garantieproces, afhandeling van garantiezaken en afspraken ter verbetering van het proces.

Productomschrijving

Over de stand van zaken met betrekking tot garantiezaken geeft Opdrachtnemer tweemaandelijks terugkoppeling aan de clusters A-Wegen en A-Tunnels en de belanghebbende assetmanagers en specialisten vanuit de regio (max. 3 uur per 2 maanden).

Het desbetreffende en beknopte voortgangsrapport Garanties (max. 4 pagina's) bevat de volgende elementen:

- Uitstaande aanspraken
- Afgehandelde zaken en te nemen acties
- Voorstellen
- Besluiten om het garantieproces te verbeteren

2.4 Wijzigingenproces (VTW-coördinatie en uitvoering Groene Kamer-proces)

Het wijzigingenproces is optionele scope.

Omschrijving
Invulling geven aan de rol van VTW-coördinator en bewaken van de voortgang van het VTW-proces.

Doelstelling
Het proces rondom wijzigingen verloopt efficiënt en beheerst, waardoor wijzigingen snel kunnen worden opgedragen, gerealiseerd en betaald.

Achtergrondinformatie
In het kader van de uitvoering van de onderhoudscontracten worden er door de opdrachtnemers van deze contracten verzoeken tot wijzigingen ingediend. Dit kan gaan om extra scope, het oplossen van gebreken of om contractuele onjuistheden op te lossen. Ook scopewijzigingen vanuit de beheerder kunnen tot VTW's leiden. Dit kunnen derhalve extra bijkomende werkzaamheden zijn, verbetervoorstellen vanuit Opdrachtnemer maar daarnaast ook raamactiviteiten waarvoor al eenheidsprijzen zijn gecontracteerd met de opdrachtnemers van de onderhoudscontracten. Het bepalen van de scope van de VTW is een proces wat door techniek en projectbeheersing wordt getrokken. Het bewaken van de juiste inhoud van de VTW op contractueel gebied is belegd bij contractmanagement van RWS.

Het afhandelen van contractissues en VTW's tijdens de uitvoering van de onderhoudscontracten wordt gedaan in het Groene Kamer-proces. Het coördineren van dit Groene Kamer-proces wordt gedaan door de VTW-coördinator. Hoewel het Groene Kamer-proces uniform is vastgelegd, wordt de uitvoering ervan in de projecten nog verschillend vormgegeven. Dit kan tot risico's leiden voor o.a. de samenwerking en/of de doorlooptijd.

Werkzaamheden
Onder werkzaamheden valt het administratief voorbereiden, bewaken van de voortgang, afhandelen, faciliteren en archiveren van VTW's alsmede de voorziene raamactiviteiten van A-Wegen en A-Tunnels, het uitvoeren van de rol van VTW-coördinator en het organiseren van het proces rondom het opdragen van wijzigingen of aanvullende opdrachten in het kader van raamactiviteiten. Daarnaast behoort het verzoeken aan de inkoop- of contractadviseur om een offerteverzoek op te stellen en uit te sturen tot de werkzaamheden, waarbij de ontvangen offertes ter toetsing worden uitgezet en bewaakt op doorlooptijd. Tevens maakt het laten toetsen van de aanbieding, inclusief de bewaking hiervan en het archiveren in archiefapplicatie (Connect), onderdeel uit van deze uitvraag.

Tot slot behoort het faciliteren van het proces rondom de betaalbaarstelling van uitgevoerde VTW's en raamactiviteiten (ondersteuning contractmanager) en de inkoop en bestelling (ondersteuning inkoper) tot de werkzaamheden.

Het vastleggen van de inkoopopdracht in SAP (ATB) en het vastleggen van de bestelling in SAP is geen onderdeel van deze uitvraag.

Output:
- Geactualiseerd (wekelijks) VTW-overzicht (inclusief aangedragen issues) alsmede inzicht in de raamactiviteiten, inclusief logboek en acties;
- Actueel VTW-issueformulier;
- Actueel "werkcontracten", waarin de overeengekomen VTW's zijn opgenomen;
- Actueel dossier in Connect en IPS-tool of vervangend systeem;
- Verslaglegging van afspraken en besluiten groene kamer overleggen - per VTW worden alle relevante gegevens in Connect gearchiveerd.

Producteisen:

- Het VTW-overzicht bevat de actuele input van het projectteam uit de Groene Kamer overleggen 1, 2 en 3 en de voorbereiding op de Groene Kamer;
- Alle werkcontracten zijn actueel en opslagen in de daartoe bedoelde systemen;
- Wijzigingen zijn gemarkeerd aangegeven in de werkcontracten waarbij de oorsprong van de wijziging zichtbaar is in de werkcontracten;
- Opdrachtnemer houdt het actuele dossier bij van de status van raamactiviteiten, issues en VTW's zowel in IPS-tool als in Connect bij, zodat het raakvlak met de IPS-tool geborgd is (bijv. permalinks in VTW-module van IPS-tool). Voor sommige contracten wordt gebruik gemaakt van GRIP.

Proceseisen:
Het VTW-proces voldoet aan de actuele Handreiking Groene Kamer-proces en het Groene Kamer Processchema (zie Bijlage A voor het Proceshandboek 5D. Beheersen contract wijzigingen). Opdrachtgever heeft dit proces reeds afgestemd en geïmplementeerd binnen de projectorganisatie (o.a. raakvlakken met risicomanagement, financieel managementplanningsmanagement).

- Opdrachtnemer draagt zorg voor een effectief en efficiënt Groene Kamer-proces binnen de gestelde kaders en randvoorwaarden.
- Opdrachtnemer begeleidt en faciliteert het projectteam in het doorlopen van het Groene Kamer-proces, door middel van voorbereiding, dossiervorming in Connect en IPS-tool, het opstellen en actualiseren van het VTW-issueformulier.
- Opdrachtnemer haalt met behulp van de VTW-module in IPS-tool de input van de IPM-rolhouders en betrokken adviseurs op ten behoeve van het invullen van het VTW-issueformulier of VTW-formulier Wijzigingen Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer is aanwezig in de Groene Kamer overleggen (welke in beginsel 1x week worden gehouden) en zit deze voor.
- Opdrachtnemer houdt een logboek per VTW-issue bij inclusief de actielijst en actualiseert deze binnen één werkdag na elk intern Groene Kamer overleg;
- Het overzicht van raamactiviteiten, issues en VTW's (inclusief acties) wordt bijgehouden in de VTW-module in IPS-tool.
- Binnen drie werkdagen na opgedragen VTW is het Werkcontract actueel;
- Binnen twee werkdagen een Actueel Connect, waarin alle relevante informatie per wijziging/issue of activiteit is terug te vinden.
- Het actuele overzicht van raamactiviteiten, issues en VTW's wordt minimaal wekelijks actief verspreid.
- Maandelijks Voortgangsrapportage VTW's.

Buiten scope van deze opdracht
De beoordeling van een issue en/of wijzigingen op juridische legitimiteit valt buiten de scope van deze opdracht. De toetsing van wijzigingen aan de kaders van Hoofdstuk 2.5 (artikel 2.163a t/m 2.163g) van de Aanbestedingswet 2012 wordt verzorgd door de adviseur inkoop- en contractmanagement van Opdrachtgever. Tevens wordt de feitelijke opdrachtverlening (sluiten Wijzigingenovereenkomst) verzorgd door de adviseur inkoop- en contractmanagement van Opdrachtgever. Het invullen van issueformulieren is belegd bij de technisch manager en contractmanager. Hierin vervult Opdrachtnemer geen rol, behoudens het toetsen of het formulier volledig is en kan worden ingebracht in het Groene kamer proces.

2.4.1 Toelichting op de werkzaamheden

Voortgangsbewaking VTW-proces
Omschrijving
Opdrachtnemer dient invulling te geven aan de rol van VTW-coördinator. De VTW-coördinator bewaakt de tijdige afhandeling van de VTW's en raamactiviteiten in alle fasen van het werk.

Doelstelling
Het continue verbeteren en efficiënter laten verlopen van het proces van VTW's en raamactiviteiten. Opdrachtnemers verkrijgen tijdig een afgestemde, complete en duidelijke offerteaanvraag, weten wat van hen wordt verwacht, wat bijdraagt aan een korte doorlooptijd van VTW's.

Werkzaamheden
De VTW-coördinator zorgt voor een goede voortgang in het proces, bewaakt de doorlooptijden, coördineert en controleert, spreekt betrokkenen aan op hun rol, bewaakt de administratieve afhandeling en plant overleggen in, nodigt uit, verspreid relevante informatie en bewaakt afgesproken acties proactief.

Indicatie van taken die onderdeel zijn van de rol (niet limitatief):

- Het laten ramen van VTW's door de technisch manager en/of kostendeskundige;
- Het bewaken van het budget akkoord door onder andere afstemming met WNN (regio) en projectbeheersing;
- Het opstellen of ondersteunen bij het opstellen van de VTW-documentatie;
- Het aanleveren van de juiste documenten voor een offerteverzoek naar opdrachtnemers en bewaken/najagen respons en doorlooptijd;
- Het laten beoordelen van de aangeboden werkzaamheden door de technisch manager/omgevingsmanager dan wel kostendeskundige;
- Het adviseren van de (adviseur) contractmanager over de te ondertekenen VTW's;
- Het bewaken van op- en afleverdossiers en uitzetten binnen technisch management en contractmanagement;
- Het voorbereiden van de prestatieverklaring op basis van geaccepteerde dossiers.

Output:

- Voortgangsrapportage VTW: In kaart brengen van de lopende VTW's en de status ervan. Actief managen, bijsturen, najagen en beheersen. Deze rapportage dient stuurinformatie op te leveren voor de contractmanager waarmee gestuurd kan worden op het proces van VTW-afhandeling. Tevens geeft deze rapportage een uitdraai van het VTW-register per einde van de maand.

Het gevraagd en ongevraagd adviseren over de inhoud en voortgang van de VTW's en activiteiten en daarover actief communiceren met de verschillende stakeholders (IPM-team, assetmanager, Opdrachtnemer, alsmede de inkoopmedewerker).

Wekelijks overzicht status VTW
Omschrijving
De VTW-coördinator stemt wekelijks de status van de VTW's en de benodigde acties met contractmanager en technisch manager af. Hiertoe initieert de VTW-coördinator overleg. Het actuele VTW-register is de basis voor het overleg.

Doelstelling
VTW-proces is inzichtelijk en beheerst.

Werkzaamheden:

- Het bewaken van de voortgang en administratieve afhandeling van de Benoemde en voorgeschreven activiteiten, VTW's en werkpakketten uit de raamactiviteiten binnen de gestelde tijdslimieten.

Voorbereiden Prestatieverklaring voor contractmanager
Omschrijving
Opdrachtnemer dient de overeengekomen uitvoeringstermijnen te bewaken en de onderbouwing voor de PV compleet aan te leveren.

Doelstelling
Bewaken van het PV-proces van VTW's en activiteiten zodat tijdig en rechtmatig kan worden betaald.

Werkzaamheden:

- Het voorbereiden (middels toetsformulier) van de prestatieverklaring aan de hand van beoordeelde opleverdocumentatie en vergaarde toetsinformatie.

Het archiveren van de gegevens en correspondentie per VTW en activiteiten in de daartoe bedoelde systemen

Doelstelling

Traceerbaar en expliciet werken zodat VTW's en activiteiten efficiënt zijn terug te vinden voor alle geautoriseerde gebruikers.

2.5 NOK-proces

Het NOK-proces is optionele scope.

Omschrijving

Rijkswaterstaat sluit Raamovereenkomsten (ROK's) met opdrachtnemers. Onder deze ROK's worden nadere overeenkomsten (NOK's) uitgevraagd. Deze NOK's worden na ontvangst en beoordeling van de offerte overeengekomen en de werkzaamheden worden vervolgens gepland en uitgevoerd.

Het NOK-proces betreft alle stappen om vanuit een behoefte of issue vanuit de regio tot een getekende opdracht te komen. Van Opdrachtnemer wordt verwacht om dit procesmatig te ondersteunen, waardoor een snelle en juiste behandeling van NOK's plaatsvindt.

Doelstelling

Faciliteren van het proces van tot stand komen, uitvoeren en betalen van NOK's zodanig dat de doelmatigheid en rechtmatigheid is geborgd. Door de inzet van Opdrachtnemer is te allen tijde inzicht in de actuele status van NOK's.

Achtergrondinformatie

RWS gaat van prestatiebestekken over naar Basis Onderhoudscontracten (BOC) voor vast onderhoud en ROK's voor variabel onderhoud. Binnen die ROK's wordt het werk in delen opgedragen via NOK's. Rol van Opdrachtnemer is RWS zo goed mogelijk te ondersteunen in het tot stand komen van NOK's. Daarbij fungeert Opdrachtnemer als coördinerende schakel binnen het proces. Waar voor VTW's met een Groene Kamer proces wordt gewerkt zal voor NOK's een soortgelijke werkwijze gelden die nog moet worden ingevuld. Echter heeft RWS een aanzet gedaan voor de invulling van deze werkwijze die Groene Kamer NOK-proces wordt genoemd. Deze invulling is terug te vinden in Bijlage B.

Omschrijving werkzaamheden

Onder werkzaamheden valt het administratief voorbereiden, bewaken van de voortgang, afhandelen en archiveren van NOK's voor onderhoudsactiviteiten van A-Wegen en A-Tunnels, het uitvoeren van de rol van NOK-coördinator en het organiseren van het proces rondom het opdragen van NOK's onder bestaande of nieuwe ROK's. Daarnaast behoort het afstemmen met de inkoopadviseur om een offerteverzoek op te stellen en te versturen tot de werkzaamheden. Het uitzetten van de ontvangen offertes ter beoordeling en het bewaken van de doorlooptijd alsmede het archiveren van de gegevens in daartoe bedoelde systemen, is ook onderdeel van deze uitvraag.

Verder moet afstemming worden gezocht met de betrokken partijen om de door hen te verrichten werkzaamheden te bewaken en waar mogelijk te faciliteren. Tot slot behoort het faciliteren van het proces rondom de betaalbaarstelling van uitgevoerde NOK's (ondersteuning contractmanager) en de inkoop en bestelling (ondersteuning inkoper) tot de werkzaamheden.

Het vastleggen van de inkoopopdracht in SAP (ATB) en het vastleggen van de bestelling in SAP is geen onderdeel van deze uitvraag.

Output:

- Geactualiseerd (wekelijks) issueoverzicht alsmede inzicht in de activiteiten, inclusief logboek en acties;
- Actueel NOK-issueformulier, gericht op iedere ROK;
- Actueel dossier in de daartoe bestemde systemen, bijvoorbeeld Connect en GRIP;
- Verslaglegging van afspraken en besluiten 'Groene Kamer NOK' overleggen - per NOK worden alle relevante gegevens in de daartoe bedoelde systemen gearchiveerd.

Producteisen:

- Het NOK-issueformulier bevat de actuele input van het projectteam uit de Groene Kamer NOK overleggen 1, 2 en 3 en de voorbereiding op de Groene Kamer NOK;
- Alle contracten (NOK's) zijn actueel en opslagen in de daartoe bedoelde systemen;
- Wijzigingen zijn gemarkeerd aangegeven in de werkcontracten waarbij de oorsprong van de wijziging zichtbaar is in de werkcontracten;
- Opdrachtnemer houdt het actuele dossier bij van de status van raamactiviteiten, issues en NOK's in de daartoe bedoelde systemen, zodat het raakvlak met de GRIP geborgd is.

Proceseisen:
Het NOK-proces volgt in essentie de Handreiking Groene Kamer-proces en het Groene Kamer Processchema (zie ook Bijlage B voor het Proceshandboek 5E Beheersen contract Nadere Overeenkomsten). Opdrachtgever heeft dit proces reeds afgestemd en geïmplementeerd binnen de projectorganisatie (o.a. raakvlakken met risicomanagement, financieel management, planningsmanagement).

- Opdrachtnemer draagt zorg voor een effectief en efficiënt Groene Kamer NOK-proces binnen de gestelde kaders en randvoorwaarden.
- Opdrachtnemer begeleidt en faciliteert het projectteam in het doorlopen van het Groene Kamer NOK-proces, door middel van voorbereiding, dossiervorming in de daartoe bedoelde systemen, het opstellen en actualiseren van het NOK-issueformulier.
- Opdrachtnemer haalt de input van de IPM-rolhouders en betrokken adviseurs op ten behoeve van het invullen van het NOK-issueformulier.
- Opdrachtnemer is aanwezig in de Groene Kamer NOK overleggen (welke in beginsel 1x per twee weken worden gehouden) en zit deze overleggen voor.
- Opdrachtnemer houdt een logboek per NOK-issue bij inclusief de actielijst en actualiseert deze binnen één werkdag na elk Groene Kamer overleg;
- Het overzicht van NOK's (inclusief acties) wordt momenteel bijgehouden in GRIP.
- Binnen twee werkdagen een actuele registratie in het centrale documentbeheersysteem (momenteel Connect), waarin alle relevante informatie per issue/NOK of activiteit is terug te vinden.
- Het actuele overzicht van issues en NOK's wordt minimaal wekelijks actief verspreid.
- Maandelijks Voortgangsrapportage NOK-proces.

2.5.1 Toelichting op de werkzaamheden

Voortgangsbewaking NOK-proces
Omschrijving
Opdrachtnemer dient invulling te geven aan de rol van NOK-coördinator. De NOK-coördinator bewaakt en monitort de tijdige afhandeling van de NOK's.

Doelstelling

Het continue verbeteren en efficiënter laten verlopen van het proces van NOK's. Opdrachtnemers verkrijgen tijdig een afgestemde, complete en duidelijke offerteaanvraag, weten wat van hen wordt verwacht, wat bijdraagt aan een korte doorlooptijd van NOK's.

Werkzaamheden:
NOK-coördinator zorgt voor een goede voortgang in het proces, bewaakt de doorlooptijden, coördineert en controleert, spreekt betrokkenen aan op hun rol, bewaakt de administratieve afhandeling en plant overleggen in, nodigt uit, verspreid relevante informatie en bewaakt afgesproken acties proactief.

Indicatie van taken die onderdeel zijn van de rol (niet limitatief):

- Het laten ramen van NOK's door de technisch manager en/of kostendeskundige;
- Het bewaken budget akkoord door onder andere afstemming met WNN (regio) en projectbeheersing;
- Het opstellen of ondersteunen bij het opstellen van de uitvraag/documentatie;

- Het aanleveren van de juiste documenten voor een offerteverzoek naar opdrachtnemers en bewaken/najagen respons en doorlooptijd;
- Het laten beoordelen van de aangeboden werkzaamheden door de technisch manager/omgevingsmanager/contractmanager danwel kostendeskundige;
- Het adviseren van de (adviseur) contractmanager over de te ondertekenen NOK's;
- Het laten toetsen van op- en afleverdossiers door technisch management/omgevingsmanagement/contractmanagement en vastleggen in de daartoe bedoelde systemen;
- Het voorbereiden van de Prestatieverklaring op basis van de aanvraag tot Prestatieverklaring.

Voorbereiden Prestatieverklaring voor contractmanager

Omschrijving

Opdrachtnemer dient de aanvraag tot PV te toetsen op volledigheid en te beoordelen op rechtmatigheid van betalen.

Doelstelling

Bewaken van de voortgang van de uitvoering, het betaal- en PV-proces van NOK’s, zodat tijdig en rechtmatig kan worden betaald.

Werkzaamheden:

- Het voorbereiden (middels toetsformulier) van de PV aan de hand van beoordeelde opleverdocumentatie en vergaarde toetsinformatie.

Archiveren

Doelstelling

Traceerbaar en expliciet werken zodat NOK’s en activiteiten efficiënt zijn terug te vinden voor alle geautoriseerde gebruikers.

Werkzaamheden:

- Het archiveren van de gegevens en correspondentie per NOK en activiteiten in de daartoe bedoelde systemen.

Buiten scope van deze opdracht

De beoordeling issue en/of NOK op juridische legitimiteit valt buiten de scope van deze opdracht. De toetsing van NOK’s aan de kaders van Hoofdstuk 2.5 (artikel 2.163a t/m 2.163g) van de Aanbestedingswet 2012 wordt verzorgd door de adviseur inkoop- en contractmanagement van Opdrachtgever. Tevens wordt de feitelijke opdrachtverlening (sluiten NOK) verzorgd door de adviseur inkoop- en contractmanagement van Opdrachtgever. Het invullen van issueformulieren is belegd bij de technisch manager en contractmanager. Hierin vervult Opdrachtnemer geen rol, behoudens het toetsen of het formulier volledig is en kan worden ingebracht in het Groene kamer NOK-proces.