

## VRAAGSPECIFICATIE DEEL 2

### VERKEERSMANAGEMENT AS A SERVICE

Vraagspecificatie deel 2 voor het contracteren van iDiensten gericht op het leveren van verkeersmanagement voor het eigen beheergebied zonder eigen centrale.

Versie c1.0  
21 december 2017

#### Opsteller/ projectteam:

Dit document is opgesteld door Dit document is opgesteld door Significant (Rinke Meijer en Bart de Haan), Sweco (Corianne Stevens-Van der Geer, Stephan Laaper, Peter Tamerus en Jella Jongerius) en Arcadis (Vincent van der Heijden). Daarbij heeft afstemming met de overige deelnemers van het iCentrale programma plaatsgevonden via de Agile aanpak.

significant.

SWECO



Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: Arcadis, BNV Mobility, Be-Mobile, DAT.Mobility/Goudappel, Dynniq, Isolectra, MAPtm, Siemens, Sweco, Technolution, Trigion, Trinité en Vialis en 6 decentrale overheden: gemeenten Almere, Den Haag en Rotterdam en de provincies Flevoland, Utrecht en Noord-Holland. Het programma is gericht op een beter functionerend netwerk en betere dienstverlening aan mobilisten en burgers tegen lagere kosten van assets en betere kosteneffectiviteit van de exploitatie in centrales.

# Inhoud

Inhoud .....	2
0 Inleiding .....	3
0.1 Programma iCentrale .....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
0.2 Doelstelling modelcontract .....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
0.3 iDiensten .....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
0.4 Leeswijzer .....	3
0.5 Disclaimer .....	3
1 W100 Transitiefase .....	4
1.1 W101 Overnemen operationele bediening .....	4
1.2 W102 Nulmeting aan te sturen assets .....	5
1.3 W103 Opstellen bedienprotocollen .....	6
1.4 W104 Inrichten organisatie .....	7
2 W200 Uitvoering kernactiviteiten .....	8
2.1 W201 Geplande onderhoudsactiviteiten .....	8
3 W300 Uitvoering optionele activiteiten .....	9
3.1 W301N.t.b. ....	9
4 W400 Omgevingsmanagement .....	10
4.1 W401 Vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen .....	10
4.2 W402 Activiteiten derden .....	11
4.3 W403 Communicatie .....	12
4.4 W404 Klachtafhandeling .....	13
5 W500 Projectbeheersing .....	14
5.1 W501 Projectmanagement .....	14
5.2 W502 Voortgangsrapportage .....	15
5.3 W503 Risicomanagement .....	17
5.4 W504 Planningsmanagement .....	18
5.5 W505 Financieel management .....	18
5.6 W506 Kwaliteitsborging .....	19
5.7 W507 Wijzigingen .....	21
5.8 W508 Wet- en regelgeving .....	22
5.9 W509 Informatiemanagement .....	24
6 W600 Exit/overdracht dienstverlening .....	26
6.1 W601 Opstellen en actualiseren exitplan .....	26
6.2 W602 Medewerking verlenen overdracht .....	27
Bijlage 1: Overzicht nevenopdrachtnemers .....	28
Bijlage 2: VOBT .....	29
Bijlage 3: Model-Wijzigingsovereenkomst .....	30

## 0 Inleiding

<Deze inleiding <hoofdstuk 0> is slechts bedoeld voor de DCO die deze vraagspecificatie nader invult. Bij verspreiding van het ingevulde document aan potentiële opdrachtnemers dien hoofdstuk 0 verwijderd te worden>

### 0.1 Leeswijzer

In voorliggende Vraagspecificatie deel 2 zijn de Ondersteunende Activiteiten beschreven die door de Opdrachtnemer ten minste moeten worden verricht en bevat de eisen die de Opdrachtgever stelt aan deze Ondersteunende Activiteiten – en de resultaten daarvan. De algemene opdrachtomschrijving van de Dienstverlening "*Verkeersmanagement as a Service*" (*modelcontract 3*) is opgenomen in Vraagspecificatie deel 0.

Deze vraagspecificatie vormt één geheel met de overige contractstukken en kan niet los worden gezien van de volgende documenten:

1. Selectie- en Gunningsleidraad (*modelcontract 3*);
2. Dienstverleningsovereenkomst (*modelcontract 3*);
3. Vraagspecificatie deel 0 (*modelcontract 3*);
4. Vraagspecificatie deel 1 (*modelcontract 3*).

De eisenset in Vraagspecificatie deel 2 betreft een uitgebreide eisenset. Er is gekozen voor een zo volledig mogelijke eisenset, zodat vanuit de DCO zelf gekozen kan worden welke eisen relevant zijn of niet. Indien gewenst kunnen eisen dus verwijderd worden uit deze eisenset.

### 0.2 Disclaimer

Het modelcontract is gericht op de contractering van voorbenoemde iDiensten welke uitgevoerd worden. De eventuele realisatie van het gebouw waarin de centrale gehuisvest moet worden valt buiten de scope van dit document.

We zijn ons ervan bewust dat verschillende DCO's verschillende uitwerkingsniveaus en aandachtspunten kennen bij het aanbesteden en contracteren van deze dienstverlening. Met dergelijke specifieke uitwerkingsniveaus en aandachtspunten is in dit model geen rekening gehouden. Wel voorziet dit model in het toevoegen van het gewenste detailniveau.

Voorgenoemde maakt dat dit model gericht is op medewerkers binnen DCO's die ervaren zijn in het inkopen en aanbesteden van dienstverlening. Voor de opgenomen suggesties geldt dat de opsteller moet controleren of deze passend zijn voor de specifieke gewenste dienstverlening. Waar nodig dienen suggesties specifiek gemaakt te worden door deze aan te passen en/of aan te vullen.

# 1 W100 Transitiefase

De transitiefase betreft de periode waarin de implementatie van de dienstverlening gerealiseerd dient te worden, zodanig dat op de ingangsdatum van de consolidatiefase aan alle eisen uit de Overeenkomst voldaan kan worden.

Het werkpakket Transitiefase bestaat uit de volgende werkpakketten:

- W101 Overnemen operationele bediening
- W102 Nulmeting aan te sturen assets
- W103 Opstellen bedienprotocollen
- W104 Inrichten organisatie

Algemene eis Transitiefase

Eiscode	Aspect	Eistekst
W100.01		De ON is verantwoordelijk voor implementatie van de dienstverlening, zodanig dat de ON bij ingangsdatum consolidatiefase onvoorwaardelijk aan alle eisen uit de Overeenkomst kan voldoen.
W100.01		[Optioneel, bij toepassing vervalt originele eis W100.01] De ON is verantwoordelijk voor implementatie van de dienstverlening. De dienstverlening dient in stappen overgenomen te worden van de huidige leverancier, e.e.a. zoals is beschreven in VS0. De exacte stappen en de planning van de stappen dient door de ON in overleg met de huidige leverancier bepaald te worden. Eindresultaat van de transitiefase is dat de ON bij ingangsdatum consolidatiefase onvoorwaardelijk aan alle eisen uit de Overeenkomst kan voldoen.
W100.02		Onder de implementatie van de dienstverlening behoort ook het tijdig melden van benodigde acties vanuit de OG, zodat de OG deze voor aanvang van de consolidatiefase kan uitvoeren.

## 1.1 W101 Overnemen operationele bediening

Tijdens de transitiefase is de huidige leverancier nog verantwoordelijk voor de operationele bediening. Het niveau van huidige operationele bediening:

- [is gebaseerd op een uitbestede verkeersmanagementcentrale
- Is gebaseerd op een eigen verkeersmanagementcentrale die komt te vervallen
- bestaat op dit moment niet].

[Bij variant 3 "bestaat op dit moment niet" vervalt hoofdstuk 1.1]

Het overnemen van de operationele bediening bestaat uit, voor zover mogelijk, het meedraaien in bediening bij de huidige leverancier door de ON, waarbij de nadruk ligt op het implementeren van de ontwikkelde en geteste bedienprotocollen conform werkpakket W103.

Tijdens de transitiefase dient de continuïteit van de bestaande dienstverlening door de huidige leverancier geborgd te zijn. Dit houdt in dat de ON geen activiteiten mag uitvoeren die de continuïteit van de bestaande dienstverlening mogelijk negatief kan beïnvloeden.

Algemene eis Overnemen operationele bediening

Eiscode	Aspect	Eistekst
W101.01		De ON is verantwoordelijk voor het effectief organiseren van de periode van meedraaien met de huidige leverancier.

## Eisen aan de werkzaamheid Overnemen operationele bediening

Eiscode	Aspect	Eistekst
W101.02		De ON dient tijdens de periode waarin wordt meegedraaid met de huidige leverancier de (zelf opgestelde) bedienprotocollen conform W103 te verifiëren door het uitvoeren van alle benodigde testen.
W101.03		Bij het uitvoeren van testen dient expliciet aandacht besteed te worden aan het testen van alle koppelvlakken met systemen van derden. Deze koppelvlakken dienen geïnventariseerd te zijn op basis van de geïnventariseerde derden volgens werkpakket W402.
W101.04		De ON dient de periode van meedraaien met de huidige leverancier uit te voeren met de door hem ingerichte organisatie (waaronder in ieder geval de operator en netwerkmanager) voor de consolidatiefase.

## Eisen aan de inhoud van Overnemen operationele bediening

Eiscode	Aspect	Eistekst
W101.05		De ON dient de periode van meedraaien af te ronden met een rapportage waaruit blijkt dat geborgd is dat de ingerichte organisatie en de opgestelde bedienprotocollen zodanig zijn dat in de consolidatiefase aan de gestelde eisen kan worden voldaan.

Te leveren producten/diensten:

- Product: rapportage borging juiste organisatie en bedienprotocollen voor consolidatiefase;
- Dienst: meedraaien operationele bediening met huidige leverancier.

## 1.2 W102 Nulmeting aan te sturen assets

De aan te sturen assets betreffen alle assets die fysiek op locatie staan en die vanuit de verkeersmanagementcentrale aangestuurd dienen te worden. Deze assets zijn specifiek beschreven in VS0. Het betreft hierbij assets waarvan het onderhoud aan deze assets buiten de scope van deze Overeenkomst valt.

De nulmeting van de aan te sturen assets dient zodanig uitgevoerd te worden dat, na eventuele (herstel)acties vanuit de OG, er vanuit de aan te sturen assets geen belemmeringen zijn voor de ON om in de consolidatiefase aan de gestelde eisen te voldoen. Bij uitvoering van deze nulmeting dient rekening te worden gehouden met de nevenopdrachtnemers conform bijlage 11.

Algemene eis Nulmeting aan te sturen assets

Eiscode	Aspect	Eistekst
W102.01		De ON is verantwoordelijk voor het uitvoeren en rapporteren van een nulmeting van alle assets die in de consolidatiefase aangestuurd dienen te worden.

Eisen aan de werkzaamheid Nulmeting aan te sturen assets

Eiscode	Aspect	Eistekst
W102.02		De ON dient de nulmeting voor zover nodig op locatie uit te voeren, rekening houdend met de geldende veiligheidsvoorschriften zoals veilig werken aan de weg.
W102.03		De ON dient ervoor zorg te dragen dat de uit te voeren nulmeting geen hinder veroorzaakt op de lopende / operationele werkzaamheden / diensten.

## Eisen aan de inhoud van Nulmeting aan te sturen assets

Eiscode	Aspect	Eistekst
W102.04		<p>De ON dient een rapportage nulmeting aan te leveren waarin per asset specifiek is aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welke gebreken bestaan die operationele aansturing conform gestelde eisen in de weg staan (wat is er en wat had er moeten zijn);</li><li>- Ten opzichte van welk document is er sprake van een gebrek;</li><li>- Wat is de consequentie van het gebrek voor de operationele aansturing;</li><li>- &lt;Welke (herstel)acties benodigd zijn om geconstateerde gebreken te herstellen;</li><li>- Een kostenindicatie ( bandbreedte +/- 30%) voor de benoemde (herstel)acties;</li><li>- Een indicatieve planning voor uitvoeren van de benoemde (herstel)acties.&gt;</li></ul> <p>De planning en kostenindicatie dienen ervoor om de OG inzicht te verschaffen in de benodigde uit te voeren acties.</p>

Te leveren producten/diensten:

- Product: rapportage nulmeting aan te sturen assets;
- Dienst: uitvoeren nulmeting aan te sturen assets.

### 1.3 W103 Opstellen bedienprotocollen

Vanuit de beschrijving werkprocessen zoals die door de OG zijn aangereikt dienen bedienprotocollen opgesteld te worden om ervoor te zorgen dat de bediening vanuit de centrale zodanig wordt uitgevoerd dat de werkprocessen uitgevoerd kunnen worden.

Algemene eis Opstellen bedienprotocollen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W103.01		De ON is verantwoordelijk voor het door vertalen van de werkprocessen naar operationeel toepasbare bedienprotocollen.

Eisen aan de werkzaamheid Opstellen bedienprotocollen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W103.02		De ON dient bij het opstellen van de bedienprotocollen rekening te houden met eventuele randvoorwaarden die volgen uit het te bedienen areaal.

Eisen aan de inhoud van Opstellen bedienprotocollen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W103.03		<p>De ON dient een rapportage aan te leveren waarin alle bedienprotocollen zijn opgenomen, met ten minste aangegeven:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Welk bedienprotocol hoort bij welk werkproces;</li><li>- Hoe en wanneer opschaling intern ON en extern naar OG plaatsvindt;</li><li>- Waaruit blijkt dat de complete bediening is ondervangen in het totaal aan bedienprotocollen;</li><li>- Hoe de bediening wordt gelogd zodanig dat de opdrachtgever achteraf kan controleren of de bedienprotocollen correct zijn uitgevoerd.</li></ul>

Te leveren producten/diensten:

- Product: rapportage bedienprotocollen;
- Dienst: N.v.t.

## 1.4 W104 Inrichten organisatie

Het inrichten van de organisatie betreft zowel de organisatie die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de transitiefase als het opzetten van de organisatie voor de consolidatiefase.

Algemene eis Inrichten organisatie

Eiscode	Aspect	Eistekst
W104.01		De ON is verantwoordelijk voor het inrichten van de organisatie voor de transitiefase zodanig dat deze gedurende de gehele transitiefase beschikbaar is voor het uitvoeren van de benodigde activiteiten.
W104.02		De ON is verantwoordelijk voor het opzetten van de organisatie van de consolidatiefase zodanig dat deze organisatie beschikbaar is op de datum dat de transitiefase overgaat in de consolidatiefase.

Eisen aan de werkzaamheid Inrichten organisatie

Eiscode	Aspect	Eistekst
W104.03		De ON dient de activiteiten tijdens de transitiefase uit te voeren conform het Projectmanagementplan transitiefase.
W104.04		De ON dient een planning voor de transitiefase op te stellen waarmee inzichtelijk wordt gemaakt dat de einddatum van de transitiefase en daarmee begindatum van de consolidatiefase gerealiseerd zal worden.
W104.05		De ON dient de organisatie van de consolidatiefase zodanig in te richten dat deze aan de eisen uit VS1 en VS2, werkpakketten W200 tot en met W600, kan voldoen.

Eisen aan de inhoud van Inrichten organisatie

Eiscode	Aspect	Eistekst
W104.06		Het Projectmanagementplan transitiefase dient alle aspecten zoals beschreven in werkpakket W501 te bevatten.
W104.07		De planning transitiefase dient alle Diensten en producten zoals beschreven in werkpakket W100 te bevatten, inclusief bijbehorende (beoordelings- en acceptatie)termijnen.

Te leveren producten/diensten:

- Product: Projectmanagementplan transitiefase;
- Product: planning transitiefase;
- Dienst: inrichten organisatie transitiefase;
- Dienst: opzetten organisatie consolidatiefase.

## 2 W200 Uitvoering kernactiviteiten

De ON is verantwoordelijk voor de uitvoering van de bediening van de verkeerscentrale conform de eisen in VS1.

Algemene eis Uitvoering kernactiviteiten

Eiscode	Aspect	Eistekst
W200.01		De ON is verantwoordelijk voor de uitvoering van de bediening van de verkeerscentrale door inzet van gekwalificeerd personeel op zodanige wijze dat aan de gestelde eisen in VS1 wordt voldaan.

<Onderstaande werkpakket moet nog verwerkt worden in VS deel 1 onder randvoorwaarden Systemen & Techniek>

### 2.1 W201 Geplande onderhoudsactiviteiten

De ON is ervoor verantwoordelijk om de geplande onderhoudsactiviteiten aan de systemen van de ON zodanig uit te voeren dat hierdoor de uitvoering van de Diensten niet in het geding komt.

Algemene eis Geplande onderhoudsactiviteiten

Eiscode	Aspect	Eistekst
W201.01		De ON is verantwoordelijk voor het zodanig uitvoeren van de geplande onderhoudsactiviteiten dat deze niet van invloed zijn op de uitvoering van de Diensten.

Eisen aan de werkzaamheid Geplande onderhoudsactiviteiten

Eiscode	Aspect	Eistekst
W201.02		De ON dient geplande onderhoudsactiviteiten niet uit te voeren tijdens [bedienuren / spitsuren (werkdagen van 6.00 tot 10.00 uur en van 15.00 tot 19.00 uur).
W201.03		De ON dient de geplande onderhoudsactiviteiten af te stemmen met andere partijen in de keten zoals beschreven bij W402.

Eisen aan de inhoud van Geplande onderhoudsactiviteiten

Eiscode	Aspect	Eistekst
W201.04		De ON dient de geplande onderhoudsactiviteiten op te nemen in de planning conform werkpakket W504.

Te leveren producten/diensten:

- Product: N.v.t.;
- Dienst: uitvoering geplande onderhoudsactiviteiten.



### 3 W300 Uitvoering optionele activiteiten

De ON is verantwoordelijk voor de uitvoering van de optionele activiteiten conform de eisen in VS1.  
Algemene eis W300.01 Uitvoering optionele activiteiten

De ON is verantwoordelijk voor de uitvoering van de optionele activiteiten [XXX] op zodanige wijze dat aan de gestelde eisen in VS1 wordt voldaan.

#### 3.1 W301 N.t.b.

<Omschrijving doel van dit werkpakket>

Algemene eis N.t.b.

Eiscode	Aspect	Eistekst
W301.01		De ON is verantwoordelijk voor XXX.

Eisen aan de werkzaamheid N.t.b.

Eiscode	Aspect	Eistekst
W301.02		De ON dient XXX.

Eisen aan de inhoud van N.t.b.

Eiscode	Aspect	Eistekst
W301.03		De ON dient XXX.

Te leveren producten/diensten:

- Product: XXX;
- Dienst: XXX.

## 4 W400 Omgevingsmanagement

Omgevingsmanagement betreft de uitvoering van de ondersteunende activiteiten tijdens de consolidatieperiode die benodigd zijn om te borgen dat invloeden van buitenaf de uitvoering van de overeenkomst niet negatief beïnvloed.

Omgevingsmanagement heeft als doel een tevreden omgeving te krijgen en te behouden tijdens de consolidatiefase. Omgevingsmanagement is een gedeelde verantwoordelijkheid van OG en ON.

Het werkpakket Omgevingsmanagement bestaat uit de volgende werkpakketten:

- W401 Vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen (VOBT)
- W402 Activiteiten derden
- W403 Communicatie
- W404 Klachtafhandeling

Algemene eis Omgevingsmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W400.01		De ON is verantwoordelijk voor implementatie van omgevingsmanagement, zodanig dat de ON tijdens de consolidatiefase aantoonbaar aan alle eisen vanuit vergunningen voldoet en zodanig dat zorgvuldige communicatie plaatsvindt.

### 4.1 W401 Vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen

Werkpakket Vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen (VOBT) dient zodanig uitgevoerd te worden dat de uitvoering van de Diensten vanuit deze overeenkomst voldoet aan alle voorschriften.

Algemene eis Vergunningen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W401.01		De ON is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle noodzakelijke VOBT voor de uitvoering van zijn Diensten, behoudens de in bijlage [2] opgenomen VOBT die door de OG worden verkregen.
W401.02		De ON is verantwoordelijk voor naleving van alle eisen en voorwaarden welke voortkomen uit verkregen VOBT.

Eisen aan de werkzaamheid Vergunningen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W401.03		De ON dient een overzicht van alle benodigde VOBT op te nemen in het op te stellen PMP.
W401.04		De ON dient in de op te stellen planning per VOBT de benodigde aanvraagtijd en (wettelijke) afhandelingstermijnen op te nemen.
W401.05		De ON dient afschriften van door hem ingediende aanvragen voor VOBT te archiveren en binnen 5 dagen na indienen van de aanvraag een kopie ervan aan de OG te verstrekken.
W401.06		De ON dient afschriften van door hem verkregen VOBT te archiveren en binnen 5 dagen na verkrijgen een kopie ervan aan de OG te verstrekken.
W401.07		De ON dient VOBT die doorlopen tot na beëindiging van deze overeenkomst aan te vragen op naam van de OG.
W401.08		De ON dient de wijze van naleving van voorwaarden uit VOBT op te nemen in de op te stellen plannen.
W401.09		De ON is verantwoordelijk voor de betaling van alle kosten

Eiscode	Aspect	Eistekst
		waaronder leges benodigd voor het verkrijgen van VOBT.

Eisen aan de inhoud van Vergunningen

Eiscode	Aspect	Eistekst
		N.v.t..

Te leveren producten/diensten:

- Product: Afschrift aanvragen VOBT;
- Product: Afschrift verkregen VOBT;
- Dienst: Aanvragen van alle benodigde VOBT;
- Dienst: Naleven eisen voorwaarden volgend uit verkregen VOBT.

## 4.2 W402 Activiteiten derden

Werkpakket Activiteiten derden behelst het coördineren en begeleiden van de activiteiten van derde partijen zodanig dat de uitvoering van de Diensten vanuit deze overeenkomst niet in het geding komen.

Algemene eis Activiteiten derden

Eiscode	Aspect	Eistekst
W402.01		De ON is verantwoordelijk voor de coördinatie van activiteiten van derde partijen voor zover deze van invloed kunnen zijn op de uitvoering van deze overeenkomst.
W402.02		De ON is ervoor verantwoordelijk om te borgen dat de activiteiten van derden niet verstorend werken op de naleving van deze overeenkomst.

Eisen aan de werkzaamheid Activiteiten derden

Eiscode	Aspect	Eistekst
W402.03		De ON dient een inventarisatie te maken van alle relevante derde partijen. Deze inventarisatie dient ten minste de nevenopdrachtnemers conform bijlage <b>[1]</b> te bevatten.
W402.04		De ON dient afstemmingsoverleg te voeren met de geïnventariseerde derde partijen en hierbij concrete afspraken te maken omtrent uitvoering van hun activiteiten.

Eisen aan de inhoud van Activiteiten derden

Eiscode	Aspect	Eistekst
W402.05		De inventarisatie van derde partijen dient tenminste de volgende onderwerpen te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overzicht van alle partijen;</li> <li>2. Gegevens contactpersoon per partij;</li> <li>3. Gemaakte afspraken per partij;</li> <li>4. Akkoordverklaring van contactpersoon met benoemde afspraken.</li> </ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: Inventarisatie met gemaakte afspraken;
- Dienst: Coördinatie van activiteiten derde partijen.

### 4.3 W403 Communicatie

De ON dient zorg te dragen voor juiste, volledige en tijdige informatie-uitwisseling met stakeholders en (weg)gebruikers en voor tijdige en volledige afstemming van zijn Diensten met OG.

Algemene eis Communicatie

Eiscode	Aspect	Eistekst
W403.01		De ON is verantwoordelijk voor afstemming van de Diensten met de stakeholders.
W403.02		De ON is verantwoordelijk voor de communicatie over Diensten naar de (weg)gebruikers.
W403.03		De ON is verantwoordelijk voor een effectieve informatie-uitwisseling met de OG, zodanig dat beide partijen juist, volledig en tijdig zijn geïnformeerd.

Eisen aan de werkzaamheid Communicatie

Eiscode	Aspect	Eistekst
W403.04		De ON dient een hoofdstuk communicatie op te nemen in het PMP en dit hoofdstuk te actualiseren op basis van gemaakte afspraken in de afstemming van Diensten.
W403.05		De ON dient indien passend binnen de Diensten medewerking te verlenen aan behoeften van derden en de daarvoor benodigde voorzieningen te treffen. Werkzaamheden volgens deze eis betreffen <b>XXX</b> .
W403.06		De kosten van de uitvoering van communicatieactiviteiten vanuit de ON ten behoeve van de uitvoering van deze overeenkomst zijn voor rekening van de ON.
W403.07		De ON dient uiterlijk twee weken voor aanvang van Diensten met verwachte grote hinder een afstemmingsoverleg met de OG te organiseren.
W403.08		De ON dient jaarlijks zijn Diensten af te stemmen met de geïnventariseerde stakeholders. De resultaten van deze afstemming dienen verwerkt te worden in het PMP.
W403.09		Het is de ON niet toegestaan informatie en/of communicatiemiddelen die tot de verantwoordelijkheid van de OG behoren, zelf te verspreiden, te publiceren of in te zetten tenzij met voorafgaande instemming van de OG.
W403.10		De ON dient deel te nemen aan overleggen die door de OG noodzakelijk worden geacht en waarvoor de ON uiterlijk vijf dagen voorafgaand aan het overleg wordt uitgenodigd.
W403.11		De ON dient bij overleggen vertegenwoordigd te zijn door (een) functionaris(sen) met de juiste bevoegdheden overeenkomstig het onderwerp van het overleg.
W403.12		De ON dient de OG in staat te stellen om bij een overleg tussen de ON en stakeholders aanwezig te zijn. De ON informeert de OG tijdig over de plaats en het tijdstip van het te voeren overleg.

Eisen aan de inhoud van Communicatie

Eiscode	Aspect	Eistekst
		N.v.t..

Te leveren producten/diensten:

- Product: N.v.t.;
- Dienst: Voeren communicatie met stakeholders, (weg)gebruikers en OG.

## 4.4 W404 Klachtafhandeling

De ON dient zorg te dragen voor het opzetten en instandhouden van tijdige en adequate klachtenafhandeling, zodanig dat klachtafhandeling efficiënt en naar tevredenheid van de klagers wordt uitgevoerd.

Algemene eis Klachtafhandeling

Eiscode	Aspect	Eistekst
W404.01		De ON is verantwoordelijk voor het aannemen, registreren, afhandelen en terugkoppelen van ontvangen klachten.

Eisen aan de werkzaamheid Klachtafhandeling

Eiscode	Aspect	Eistekst
W404.02		De ON dient een hoofdstuk klachtafhandeling op te nemen in het PMP waarin hij aangeeft hoe de klachtenafhandeling uitgevoerd zal worden.
W404.03		De ON dient klachten direct te registreren en uiterlijk binnen 24 uur in behandeling te nemen. Klachten kunnen rechtstreeks of via de OG binnenkomen.
W404.04		De ON dient binnen 48 uur een terugkoppeling te geven over de afhandeling van de klacht. Deze terugkoppeling dient de ON te geven aan de oorspronkelijke melder van de klacht (derden, niet zijnde de OG). De OG dient gelijktijdig een afschrift te verkrijgen van deze terugkoppeling.

Eisen aan de inhoud van Klachtafhandeling

Eiscode	Aspect	Eistekst
W404.05		Het klachtenregister dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Omschrijving van de klacht;</li><li>2. Oorspronkelijke melder van de klacht;</li><li>3. Wijze van ontvangst van de klacht (direct, via OG, etc.)</li><li>4. Datum en tijdstip van melding van de klacht;</li><li>5. Uit te voeren acties / beheersmaatregelen om klacht af te handelen en in de toekomst te voorkomen;</li><li>6. Datum en tijdstip van uitvoering van de beheersmaatregel.</li></ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: Klachtenregister;
- Dienst: Klachtafhandeling.

## 5 W500 Projectbeheersing

De projectbeheersing betreft de uitvoering van alle ondersteunende activiteiten tijdens de consolidatieperiode die benodigd zijn om de overeenkomst op beheerste wijze uit te voeren.

Het werkpakket Projectbeheersing bestaat uit de volgende werkpakketten:

- W501 Projectmanagement
- W502 Voortgangsrapportage
- W503 Risicomanagement
- W504 Planningsmanagement
- W505 Financieel management
- W506 Kwaliteitsborging
- W507 Wijzigingen
- W508 Wet- en regelgeving
- W509 Informatiemanagement

Algemene eis Projectbeheersing

Eiscode	Aspect	Eistekst
W500.01		De ON is verantwoordelijk voor implementatie van de projectbeheersing, zodanig dat de ON tijdens de consolidatiefase aantoonbaar beheerst werkt en aantoonbaar aan alle eisen uit de Overeenkomst kan voldoen.

### 5.1 W501 Projectmanagement

Projectmanagement dient zodanig uitgevoerd te worden dat de aansturing van het project tijdens de consolidatiefase op een beheerste wijze plaatsvindt.

Algemene eis Projectmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W501.01		De ON is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van een projectmanagementplan (PMP) en eventueel onderliggende werkplannen.
W501.02		De ON is verantwoordelijk voor de inzet van voldoende personeel (kwantitatief) en voldoende gekwalificeerd personeel (kwalitatief) om aan de eisen vanuit VS1 te voldoen.

Eisen aan de werkzaamheid Projectmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W501.03		De ON dient het PMP na te leven gedurende de consolidatieperiode.
W501.04		Het PMP dient een project specifieke invulling te zijn van het kwaliteitssysteem van de ON.
W501.05		Het PMP dient te onderbouwen dat de projectbeheersing van de ON ertoe leidt dat de Diensten zodanig worden verricht dat wordt voldaan aan de uit de Overeenkomst voortvloeiende eisen.
W501.06		De ON dient alle overleggen zoals benoemd in de overlegstructuur tijdig in te plannen.
W501.07		De ON dient van alle gehouden overleggen zorg te dragen voor verslaglegging. Verslagen dienen uiterlijk vijf werkdagen na moment van overleg overhandigd te worden aan alle deelnemers.

## Eisen aan de inhoud van Projectmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W501.08		<p>Het PMP dient tenminste de volgende onderwerpen te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Hoofdstuk kwaliteitsbeheersing, waaronder met name: het voorkomen en afhandelen van afwijkingen en wijzigingen, het gereed melden van producten, de opleveringsprocedure en de kwaliteit van zelfstandige hulpverleners. Voor aanvullende eisen zie werkpakket W506;</li><li>2. raakvlakbeheersing;</li><li>3. de wijze waarop ON invulling geeft aan de verificatie en validatie.</li><li>4. een organisatieschema van de projectorganisatie van de ON waarin de verschillende functies en namen van personen die deze vervullen zijn aangegeven, alsmede een nadere omschrijving van betrokken functies, inclusief specifieke toegewezen taken, verantwoordelijkheden, bevoegdheden en vereiste kwalificaties, inclusief eventuele vervangingsregeling;</li><li>5. de overlegstructuur tussen de ON en de OG (rekening houdend met [XXX] aantal overleggen per maand) en binnen de projectorganisatie van de ON. Minimaal per overleg vermelden: frequenties, doel, voorzitter, deelnemers, onderwerpen (agenda), distributielijst van het verslag en de tijdslimiet waarbinnen deze verstuurd moet worden;</li><li>6. een communicatieplan;</li><li>7. een opleidingsplan waarmee inzichtelijk gemaakt welke opleidingen door bestaand en door nieuw personeel gevolgd dient te zijn en op welke wijze de ON borgt dat kennis van het personeel actueel blijft;</li><li>8. de wijze waarop de verschillende documenten c.q. documentenstromen worden beheerd;</li><li>9. de wijze waarop risicomangement wordt ingericht;</li><li>10. een overzicht van de activiteiten die ON voornemens is uit te besteden, inclusief de gegevens van de derden aan wie de ON voornemens is deze activiteiten uit te besteden;</li><li>11. een overzicht van alle documenten die de ON ter Beoordeling dient aan te leveren, inclusief de data waarop hij deze voornemens is aan te leveren.</li></ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: Projectmanagementplan (PMP);
- Product: Verslaglegging gehouden overleggen;
- Dienst: Aansturing projectorganisatie;
- Dienst: Voeren van overleg.

### 5.2 W502 Voortgangsrapportage

Het werkpakket Voortgangsrapportage dient ervoor zorg te dragen dat de OG tijdens de consolidatiefase tijdig en gestructureerd informatie verstrekt krijgt op basis waarvan de voortgang van de Diensten vanuit deze overeenkomst inzichtelijk is.

## Algemene eis Voortgangsrapportage

Eiscode	Aspect	Eistekst
W502.01		De ON is verantwoordelijk voor het opstellen van de voortgangsrapportage. De voortgangsrapportage voorzien van verklaring van geen bezwaar dient als onderbouwing voor de betaling van de vergoeding zoals vastgesteld in de overeenkomst.
W502.02		De ON is verantwoordelijk voor het bepalen van de actuele status van de KPI's.

## Eisen aan de werkzaamheid Voortgangsrapportage

Eiscode	Aspect	Eistekst
W502.03		De ON dient [maandelijks / per kwartaal], uiterlijk op de vijfde werkdag na het verstrijken van [de maand / het kwartaal], de voortgangsrapportage aan te leveren.
W502.04		De ON dient de vastgestelde KPI's te berekenen.
W502.05		De ON dient [wekelijks / maandelijks], uiterlijk op de derde werkdag na het verstrijken van [de week / de maand], een shiftrapportage op te stellen en aan te leveren. De shiftrapportage dient gebaseerd te zijn op het activiteitenlogboek dat dagelijks geactualiseerd dient te zijn.
W502.06		ON dient op verzoek tussentijds informatie te verstrekken aan OG inzake de voortgang van de Overeenkomst. Hieronder kan ook vallen het tussentijds inzicht verschaffen in de shiftrapportage.

## Eisen aan de inhoud van Voortgangsrapportage

Eiscode	Aspect	Eistekst
W502.07		De voortgangsrapportage dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"><li>1. De actuele status van de KPI's;</li><li>2. Een overzicht van de uitgevoerde Diensten;</li><li>3. Een overzicht van de uitgevoerde monitoring en verzamelde data;</li><li>4. Een samenvatting van alle storingen en schades inclusief stand van zaken van de afhandeling ervan;</li><li>5. Een samenvatting van alle incidenten (aantal, aard, omvang) inclusief stand van zaken van de afhandeling ervan;</li><li>6. Een overzicht van de geconstateerde afwijkingen inclusief stand van zaken van de afhandeling ervan;</li><li>7. De stand van zaken rondom analyses, verbetermaatregelen en optimalisaties;</li><li>8. Een overzicht van de overeengekomen wijzigingen en de ingediende wijzigingen op de overeenkomst;</li><li>9. Een overzicht van alle ontvangen, openstaande en afgehandelde klachten (aantal, aard, omvang);</li><li>10. Een overzicht van de V&amp;G incidenten en (bijna) ongevallen;</li><li>11. De resultaten van de uitgevoerde interne en externe audits;</li><li>12. Een actueel financieel overzicht bestaande uit de opdrachtsom, de opdrachtsom van opgedragen wijzigingen, het reeds gefactureerde bedrag, het nog te factureren bedrag.</li></ol>



Eiscode	Aspect	Eistekst
W502.08		De shiftrapportage dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle informatie over uitgevoerde acties conform de regelscenario's en de overeengekomen bedienprotocollen;</li> <li>2. Alle aandachtspunten voor een komende shift die zijn bepaald bij overdracht tussen twee shifts;</li> <li>3. Structurele verbeterpunten ten aanzien van de regelscenario's en overeengekomen bedienprotocollen;</li> <li>4. Als bijlage bij de rapportage: het complete logboek van uitgevoerde activiteiten.</li> </ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: Voortgangsrapportage;
- Product: Shiftrapportage;
- Dienst: Bepalen actuele stand KPI's.

### 5.3 W503 Risicomanagement

Het doel van Risicomanagement is het inzichtelijk maken van de risico's met oorzaak en gevolg en het bepalen en uitvoeren van beheersmaatregelen.

Algemene eis Risicomanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W503.01		De ON is verantwoordelijk voor de uitvoering van risicomanagement
W503.02		De ON is verantwoordelijk voor het continu actueel houden van het risicodossier.

Eisen aan de werkzaamheid Risicomanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W503.03		De ON dient voor alle activiteiten de risico's te inventariseren en te analyseren die verbonden zijn aan het plannen en/of uitvoeren van de Diensten conform deze overeenkomst.
W503.04		De ON dient door de OG geïdentificeerde risico's en nieuw aangedragen risico's over te nemen in zijn risico-inventarisatie.
W503.05		Wanneer er geen wijzigingen van toepassing zijn op het risicodossier, dan dient de ON in ieder geval minimaal eenmaal per twee maanden aantoonbaar te maken dat het risicodossier inhoudelijk behandeld is.

Eisen aan de inhoud van Risicomanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W503.06		Het risicodossier dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificatie van de risico's;</li> <li>2. Type risico's (bijvoorbeeld: assetrisico's, projectrisico's, procesrisico's)</li> <li>3. Kwantificering van de risico's;</li> <li>4. Allocatie van de risico's (eigenaar)</li> <li>5. Toe te passen beheersmaatregelen;</li> <li>6. Allocatie van beheersmaatregelen (actiehouder);</li> <li>7. Timeframe beheersmaatregelen;</li> <li>8. Restrisico na toepassing beheersmaatregelen;</li> </ol>

Eiscode	Aspect	Eistekst
		9. Effectiviteit van uitgevoerde beheersmaatregelen.

Te leveren producten/diensten:

- Product: Risicodossier;
- Dienst: Uitvoeren risicomangement.

## 5.4 W504 Planningsmanagement

Het doel van Planningsmanagement is het inzichtelijk maken van de doorlooptijden van activiteiten en de onderlinge verbanden tussen activiteiten.

Algemene eis Planningsmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W504.01		De ON is verantwoordelijk voor het opstellen van een planning voor de Diensten en producten van deze overeenkomst.

Eisen aan de werkzaamheid Planningsmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W504.02		De ON dient de planning actueel te houden. De planning dient te worden geactualiseerd indien de daadwerkelijke voortgang van de Diensten op het kritieke pad meer dan twee weken afwijkt van de geplande voortgang.
W504.03		De ON dient de planning binnen vijf dagen na constatering van afwijkingen of vaststelling van wijzigingen te actualiseren, mits deze van invloed op de planning zijn.

Eisen aan de inhoud van Planningsmanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W504.04		De planning dient alle activiteiten tijdens de consolidatiefase op dag niveau te bevatten.
W504.04		De planning dient alle documenten die ter Beoordeling moeten worden ingediend tijdens de consolidatiefase te bevatten, waarbij minimaal de datum van indiening en de beoordelingstermijn van de OG vermeld dienen te worden.

Te leveren producten/diensten:

- Product: Planning.

## 5.5 W505 Financieel management

Het werkpakket Financieel management dient ervoor te zorgen dat betalingen tijdig, op juiste wijze en rechtmatig plaats kunnen vinden.

Algemene eis Financieel management

Eiscode	Aspect	Eistekst
W505.01		De ON is in aanvulling op artikel 17 uit de ARVODI verantwoordelijk voor het op juiste wijze vaststellen van termijnbetalingen en productbetalingen zoals beschreven in de Overeenkomst.
W505.02		De ON is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van het betalingsschema.

## Eisen aan de werkzaamheid Financieel management

Eiscode	Aspect	Eistekst
W505.03		De ON dient na ontvangst van de verklaring van geen bezwaar op de voortgangsrapportage de verdere financiële afhandeling (facturering) te verzorgen conform het beschreven proces en de opgenomen voorwaarden in de Overeenkomst.
W505.04		De ON dient als onderdeel van het betalingschema na opdrachtverlening de inschrijving verder uit te werken tot een detailniveau dat past bij de planning van de Diensten en producten en waarmee duidelijke betalingstermijnen bepaald kunnen worden.
W505.05		De ON dient een aansprakelijkheidsverzekering te hebben conform de vereisten uit de ARVODI en met voldoende dekking voor de uitvoering van deze Overeenkomst.

## Eisen aan de inhoud van Financieel management

Eiscode	Aspect	Eistekst
W505.06		Het betalingschema dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Het betalingschema dient aan te sluiten op de inschrijving en dient hetzelfde prijspeil te hebben;</li><li>2. Het betalingschema dient aan te sluiten op de planning;</li><li>3. Wijzigingen dienen aan het betalingschema te worden toegevoegd.</li></ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: Betalingschema;
- Product: Aansprakelijkheidsverzekering.

## 5.6 W506 Kwaliteitsborging

Het werkpakket kwaliteitsborging heeft als doel de randvoorwaarden te beschrijven waaraan de door de ON in te zetten kwaliteitsborging ten minste aan dient te voldoen.

### Algemene eis Kwaliteitsborging

Eiscode	Aspect	Eistekst
W506.01		De ON is verantwoordelijk voor het hebben van een ISO 9001 certificaat passend bij de overeenkomst. DE ON dient zorg te dragen voor continuïteit en het actualiseren van de ISO certificering gedurende de Overeenkomst.
W506.02		De ON is verantwoordelijk voor de registratie van alle geconstateerde afwijkingen.
W506.03		De ON is verantwoordelijk voor het uitvoeren van verificatie en validatie van de eisen en de uitgevoerde Diensten conform de overeenkomst.

### Eisen aan de werkzaamheid Kwaliteitsborging

Eiscode	Aspect	Eistekst
W506.03		De ON dient middels een hoofdstuk kwaliteitsbeheersing in het PMP aan te geven op welke wijze door toepassing van het kwaliteitsmanagement de product- en proceskwaliteit wordt geborgd.

W506.04	De ON dient in het verificatie- en validatieplann per eis een beschrijving te geven van het onderwerp, de methode en het tijdstippen van verificatie en validatie. Bovendien dient aangegeven te worden door wie of welke instantie de verificatie en/of validatie wordt uitgevoerd.
W506.05	De OG behoudt zich het recht voor om tijdens de contractperiode het kwaliteitsmanagementsysteem van de ON door een onafhankelijke en competente partij te laten toetsen tegen de van toepassing zijnde ISO 9001.
W506.06	De ON dient minimaal halfjaarlijks een interne audit uit te voeren.
W506.07	De ON dient de resultaten van alle interne en externe audits op te nemen in een auditregister.
W506.08	De ON dient bij geconstateerde tekortkomingen vanuit interne of externe audits binnen drie weken na ontvangst van de rapportage van de toets, een actieplan ten aanzien van de oplossing van de tekortkomingen aan de OG te overleggen en deze acties door te voeren.
W506.09	De ON dient alle geconstateerde afwijkingen op de overeenkomst te registreren in een afwijkingenrapport. Een afwijkingenrapport dient binnen drie dagen na constatering van de afwijking volledig ingevuld te zijn.
W506.10	Maatregelen dienen direct na constateren van de afwijking uitgevoerd te worden. Alle afwijkingen inclusief de getroffen maatregelen dienen als input voor de uitvoering van analyses te worden gebruikt.
W506.11	De ON dient de resultaten van het verificatie en validatie proces vast te leggen in een verificatie- en validatierapport. Deze rapporten dienen voorgelegd te worden aan de OG.

#### Eisen aan de inhoud van Kwaliteitsborging

Eiscode	Aspect	Eistekst
W506.12		<p>Het hoofdstuk kwaliteitsbeheersing in het PMP dient ten minste te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De wijze waarop de totstandkoming van Diensten en producten inclusief de vereiste kwaliteit gewaarborgd en geverifieerd wordt;</li> <li>2. De wijze waarop de volledigheid, juistheid, consistentie, compleetheid van de in deze Overeenkomst vereiste documenten en diensten wordt geborgd;</li> <li>3. De wijze waarop documenten tijdig geactualiseerd worden, inclusief de planning van procestoetsen.</li> </ol>
W506.13		<p>Het auditregister dient ten minste te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Datum van de audit;</li> <li>2. Naam en organisatie auditor, naam auditees;</li> <li>3. Onderwerp (scope) van audit;</li> <li>4. Bevindingen van de audit;</li> <li>5. Correctieve, corrigerende en preventieve maatregelen welke getroffen worden om bevindingen af te handelen, inclusief actiehouder.</li> </ol>

W506.14	Een afwijkingenrapport dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniek identificatienummer van de afwijking;</li> <li>2. Of de afwijking is geconstateerd door de OG of de ON;</li> <li>3. Datum constatering;</li> <li>4. Omschrijving afwijking;</li> <li>5. Referentie naar eisnummer waarvan afgeweken wordt;</li> <li>6. De te nemen correctieve beheersmaatregel om de afwijking te corrigeren, inclusief de datum waarop de beheersmaatregel uitgevoerd dient te zijn;</li> <li>7. De te nemen preventieve beheersmaatregel om het optreden van deze afwijking in de toekomst te voorkomen, inclusief de datum waarop de beheersmaatregel uitgevoerd dient te zijn;</li> <li>8. Indien relevant, het identificatienummer van het in te dienen verzoek tot wijziging.</li> </ol>
W506.15	De verificatie- en validatierapporten dienen ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De identificatie van de verificatie/validatie waar het rapport betrekking op heeft;</li> <li>2. De gebundelde verificatie/validatie resultaten;</li> <li>3. Een overzicht van de gebruikte bewijsdocumenten;</li> <li>4. Een beschrijving van alle (eventueel) geconstateerde afwijkingen.</li> </ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: PMP, hoofdstuk kwaliteitsbeheersing;
- Product: Verificatie- en validatieplan;
- Product: Auditregister;
- Product: Actieplan tekortkomingen;
- Product: Verificatie- en validatierapport.

## 5.7 W507 Wijzigingen

Het werkpakket Wijzigingen dient ervoor zorg te dragen dat wijzigingen in scope inclusief de daarbij behorende consequenties op een beheerste wijze worden besproken en vastgesteld.

Algemene eis Wijzigingen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W507.01		De ON is verantwoordelijk voor het indienen van wijzigingen ON en het beheersen van wijzigingen van ON en OG op de Overeenkomst.

Eisen aan de werkzaamheid Wijzigingen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W507.02		De ON dient uiterlijk 14 dagen na de omstandigheden of gebeurtenissen die een verzoek tot wijziging vereisen een schriftelijk verzoek tot wijziging in te dienen.
W507.03		De ON dient alle verzoeken tot wijziging op initiatief van de OG over te nemen in een eigen verzoek tot wijziging conform W507.02.
W507.04		De OG verwacht van de ON een proactieve houding wat betreft voorstellen tot wijziging die een kostenbesparing voor de OG opleveren.

W507.05	De ON dient de prijsaanbieding van een verzoek tot wijziging primair op te bouwen op basis van de prijzen zoals opgenomen in de inschrijving en het betalingsschema.
---------	--

#### Eisen aan de inhoud van Wijzigingen

Eiscode	Aspect	Eistekst
W507.06		Een verzoek tot wijziging dient ten minste te bevatten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uniek identificatienummer;</li> <li>2. Omschrijving van de wijziging;</li> <li>3. Verwijzing naar de passage uit de overeenkomst waarop de wijziging van toepassing is;</li> <li>4. Indien van toepassing: het door de OG beoordeelde document waarop de wijziging van toepassing is;</li> <li>5. Datum opstellen en datum indienen verzoek tot wijziging;</li> <li>6. Oorzaak en noodzaak verzoek tot wijziging;</li> <li>7. Gevolg van het verzoek tot wijziging op de aspecten geld, tijd, kwaliteit en risico's.</li> <li>8. Gevolg van het verzoek tot wijziging voor beoordeelde documenten.</li> </ol>
W507.07		Een verzoek tot wijziging dient te worden opgesteld conform het format uit bijlage <a href="#">[3]</a> .

Te leveren producten/diensten:

- Product: Voorstel tot wijziging.

## 5.8 W508 Wet- en regelgeving

Het werkpakket Wet- en regelgeving dient ervoor zorg te dragen dat de Diensten conform deze overeenkomst voldoen aan de daaraan gestelde eisen vanuit wet- en regelgeving.

#### Algemene eis Wet- en regelgeving

Eiscode	Aspect	Eistekst
W508.01		De ON is verantwoordelijk voor het naleven van alle op de overeenkomst van toepassing zijnde wet- en regelgeving. De ON dient de wijze van naleving van wettelijke voorschriften op te nemen in de op te stellen plannen.
W508.02		De ON houdt zich in de uitvoering van de opdracht aan geldende wet- en regelgeving en een eventueel van toepassing zijnde CAO.
W508.03		De ON is verantwoordelijk voor het veiligheidsmanagement waarin wordt gewaarborgd dat de Diensten op een, voor alle betrokken natuurlijke en rechtspersonen, veilige en gezonde wijze tot stand komen.

#### Eisen aan de werkzaamheid Wet- en regelgeving

Eiscode	Aspect	Eistekst
W508.04		De ON staat ervoor in dat de uitvoering van de Diensten tenminste zal voldoen aan de hiervoor geldende eisen ten aanzien van vakmanschap waaronder in ieder geval worden begrepen bekwaamheid, betrouwbaarheid, integriteit, zorgvuldigheid en deugdelijkheid.

W508.05	De ON dient bekend te zijn met hetgeen in de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) staat over de tewerkstelling van vreemdelingen en de ON dient deze wet na te leven. De ON dient er verder voor te zorgen dat zijn zelfstandige hulpperso(n)en(en) en/of hulpperso(n)en op de bepalingen van de Wav gewezen worden en dat zij deze bepalingen naleven. De aan de naleving verbonden gevolgen zijn voor rekening van de ON.
W508.06	De ON dient de OG uiterlijk 2 weken vóór aanvang van de betreffende Diensten kopieën van de juiste, geldige en vereiste: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documenten op grond van de Wet arbeid vreemdelingen, met inbegrip van de tewerkstellingsvergunningen of GVVA;</li> <li>2. Identificatie in de zin van de Wet op de Identificatieplicht en de Wet arbeid vreemdelingen</li> </ol> Zonder kopie van de benodigde documenten te hebben verstrekt aan de OG van het werk is het tewerkstellen van vreemdelingen niet toegestaan.
W508.07	De ON dient de OG aan te tonen dat hij de bepalingen uit de Wav nakomt. Bij elk voortgangsoverleg zorgt de ON ervoor dat "tewerkstelling van vreemdelingen op het werk" wordt geagendeerd.
W508.08	De OG is bevoegd op het werk steekproefsgewijs op de naleving van de Wav te controleren. Indien bij controle blijkt dat er geen geldige documenten kunnen worden getoond is de ON verplicht de vreemdeling onmiddellijk van het werk te verwijderen.
W508.09	De ON vrijwaart de OG voor alle boetes die de OG op grond van de Wet arbeid vreemdelingen opgelegd mocht krijgen. De ON ontvangt van de OG de boeteaanzegging (voornemen een boete op te leggen) en het definitieve boetebesluit zo spoedig mogelijk na ontvangst ervan door de OG en in ieder geval tijdig voor het maken van bezwaar. De ON draagt zorg voor tijdige betaling dan wel voldoening van de boete aan de OG. Voldoet ON de boete niet tijdig, dan zijn alle kosten voor rekening van de ON. OG heeft tevens de bevoegdheid de hem opgelegde boete te verrekenen met de nog niet betaalde termijnen.
W508.10	De ON legt alle arbeidsvoorwaardelijke afspraken ten behoeve van de uitvoering van de onderhavige opdracht op een inzichtelijke en toegankelijke wijze vast.
W508.11	De ON dient voorafgaande de Diensten een integraal V&G-plan op te stellen.
W508.12	De ON dient zorg te dragen voor de coördinatie op het gebied van veiligheid en gezondheid en hiertoe een coördinator aan te stellen. Deze coördinator is belast met, ten minste, de taken die voortvloeien uit artikel 2.30 en artikel 2.31 Arbeidsomstandighedenbesluit. Deze coördinator dient voldoende bevoegdheid te hebben om de benodigde maatregelen in het kader van het Arbeidsomstandighedenbesluit door te voeren.
W508.13	De ON dient de voorlichting ten aanzien van veiligheid aan (zelfstandige) hulppersonen en derden te verzorgen en te coördineren.

## Eisen aan de inhoud van Wet- en regelgeving

Eiscode	Aspect	Eistekst
W508.14		<p>Het V&amp;G-plan dient, aanvullend op de verplichtingen vanuit het Arbeidsomstandighedenbesluit, tenminste de volgende onderdelen te bevatten:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. een beschrijving van het proces om te komen tot een dossier;</li><li>2. een beschrijving van de wijze waarop wordt voldaan aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, normen en overige eisen op het gebied van veiligheid en gezondheid;</li><li>3. beschrijving van de organisatie met betrekking tot V&amp;G;</li><li>4. opsomming van de activiteiten die nodig zijn om de opdracht uit te voeren;</li><li>5. beschrijving van de wijze voor melding, rapportage en afhandeling van incidenten en (bijna) ongevallen;</li><li>6. beschrijving van de wijze waarop het V&amp;G-dossier actueel gehouden wordt;</li><li>7. beschrijving van het proces van risico-inventarisatie en evaluatie met betrekking tot V&amp;G-risico's;</li><li>8. het risicoregister op het gebied van V&amp;G;</li><li>9. beschrijving van de wijze waarop voorlichting op het gebied van V&amp;G wordt verzorgd.</li></ol>

Te leveren producten/diensten:

- Product: V&G-dossier.

## 5.9 W509 Informatiemanagement

Het doel van het werkpakket Informatiemanagement is het borgen van structuur en traceerbaarheid ten aanzien van alle voor de overeenkomst op te stellen documenten.

Algemene eis Informatiemanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W509.01		De ON is verantwoordelijk voor het gestructureerd en traceerbaar ordenen en archiveren van alle documenten die worden opgesteld in het kader van de overeenkomst.

Eisen aan de werkzaamheid Informatiemanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
W509.02		De ON dient zorg te dragen voor een continu actueel dossier.
W509.03		Alle voor de overeenkomst op te stellen documenten dienen voorzien te zijn van een uniek kenmerk, de datum van opstellen en verzenden, een versienummer en een status.
W509.04		Alle voor de overeenkomst op te stellen documenten dienen te worden opgesteld in een bewerkbaar format zoals WORD en EXCEL.
W509.05		Uitwisseling van informatie tussen ON en OG zal digitaal plaatsvinden. De exacte wijze hiervoor zal in nader overleg worden bepaald. De OG hecht waarde aan één digitaal systeem dat door beide partijen gebruikt wordt.



## Eisen aan de inhoud van Informatiemanagement

Eiscode	Aspect	Eistekst
		N.v.t.

---

Te leveren producten/diensten:

- N.v.t.

## 6 W600 Exit/overdracht dienstverlening

De exit/overdracht dienstverlening betreft het zorgdragen dat de overdracht van de dienstverlening naar een toekomstig te contracteren nieuwe leverancier of naar de OG zelf zodanig verloopt dat aansturing van de assets geen hinder hiervan ondervindt.

Het werkpakket Exit/overdracht dienstverlening bestaat uit de volgende werkpakketten:

- W601 Opstellen en actualiseren exitplan
- W602 Medewerking verlenen overdracht

Algemene eis Exit/overdracht dienstverlening

Eiscode	Aspect	Eistekst
W600.01		De ON is verantwoordelijk voor de soepele overdracht van de dienstverlening, zodanig dat de OG aan het einde van de Overeenkomst de aansturing van de assets zonder hinder kan laten plaatsvinden door een nieuwe leverancier of zelf kan uitvoeren.

### 6.1 W601 Opstellen en actualiseren exitplan

Het opstellen en actualiseren van het exitplan dient er voor zorg te dragen dat het op elke moment mogelijk is om overdracht naar een nieuwe leverancier of naar de organisatie van de OG te kunnen laten plaatsvinden.

Algemene eis Opstellen en actualiseren exitplan

Eiscode	Aspect	Eistekst
W601.01		De ON is verantwoordelijk voor beschikbaar hebben van een actueel exitplan.

Eisen aan de werkzaamheid Opstellen en actualiseren exitplan

Eiscode	Aspect	Eistekst
W601.02		De ON dient het exitplan jaarlijks te actualiseren waarbij alle relevante aspecten uit de verrichtte Diensten worden opgenomen.

Eisen aan de inhoud van Opstellen en actualiseren exitplan

Eiscode	Aspect	Eistekst
W601.03		De ON dient een exitplan op te stellen welke ten minste bevat: <ul style="list-style-type: none"><li>- Werkwijze overdracht conform werkpakket W602;</li><li>- Organisatie ON tijdens overdracht.</li></ul>

Te leveren producten/diensten:

- Product: Exitplan;
- Dienst: Actualiseren exitplan.

## 6.2 W602 Medewerking verlenen overdracht

Het verlenen van medewerking tijdens de overdracht dient er voor zorg te dragen dat een nieuwe leverancier of de organisatie van de OG volledig wordt gefaciliteerd in het overnemen van de dienstverlening.

Algemene eis Medewerking verlenen overdracht

Eiscode	Aspect	Eistekst
W602.01		De ON is verantwoordelijk voor het faciliteren van de overdracht.

Eisen aan de werkzaamheid Medewerking verlenen overdracht

Eiscode	Aspect	Eistekst
W601.02		De ON dient inzicht te bieden aan de nieuwe leverancier en de organisatie van de OG in alle activiteiten die worden uitgevoerd in het kader van deze Overeenkomst.
W601.03		De ON dient alle producten die opgesteld zijn en worden vanuit deze Overeenkomst ter beschikking te stellen aan de nieuwe leverancier en de organisatie van de OG.
W601.04		De ON dient rekening te houden met de extra benodigde inzet voor de overdracht in de periode van zes maanden voor einde van de Overeenkomst.

Eisen aan de inhoud van Medewerking verlenen overdracht

Eiscode	Aspect	Eistekst
		N.v.t.

Te leveren producten/diensten:

- Product: N.v.t.;
- Dienst: medewerking verlenen overdracht.

## Bijlage 1: Overzicht nevenopdrachtnemers

**LET OP! Bijlagen uiteindelijk allemaal opnemen onder VSO!**

Door de DCO nader in te vullen. De bijlage is verdeeld in twee tabellen. De eerste tabel bevat de informatie ten aanzien van contracten die de DCO met andere partijen heeft gesloten die de uitvoering van de Overeenkomst door de ON direct of indirect raken. Die andere partijen kunnen in dat geval als nevenopdrachtnemers van de ON worden aangeduid. De tweede tabel bevat de werkzaamheden die door een andere Opdrachtgever worden uitgevoerd maar wel invloed kunnen hebben op de dienstverlening. Bijvoorbeeld een Provincie voert reconstructie van provinciale weg uit die invloed heeft op werk van de Opdrachtgever (bijvoorbeeld de gemeente).

De onderstaande tabel bevat het overzicht van werkzaamheden die door nevenopdrachtnemers worden verricht alsmede van de tijdstippen waarop zij worden uitgevoerd.

Nr.	Werkzaamheden	Tijdstip werkzaamheden	uitvoering	Coördinatie door
1				
2				
3				
4				
5				

De onderstaande tabel bevat het overzicht van de bekende nevenwerkzaamheden, uitgevoerd in opdracht van derden.

Nr.	Werkzaamheden	Tijdstip werkzaamheden	uitvoering	Opdrachtgever	Coördinatie door
1					
2					
3					
4					
5					

Indien de coördinatieverplichting bij de ON ligt voor de "Nevenwerkzaamheden, uitgevoerd in opdracht van derden", geldt dat voor deze werkzaamheden voor "nevenopdrachtnemers" gelezen dient te worden "nevenopdrachtnemers en derden die nevenwerkzaamheden uitvoeren".

## Bijlage 2: VOBT

**LET OP! Bijlagen uiteindelijk allemaal opnemen onder VSO!**

Door de DCO nader in te vullen, betreft een overzicht van alle voor de dienstverlening relevante vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen die door de OG worden aangevraagd en verkregen. Wanneer een vergunning reeds verkregen is, dient deze als bijlage bij de Overeenkomst te worden verstrekt aan de marktpartijen.

In onderstaande tabel wordt een weergave gegeven van de door de OG aan te vragen en/of aangevraagde vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen. De ON moet voor alle overige benodigde vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en toestemmingen zorgen, die nodig zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.

Besluit/Instrument	Bevoegd gezag	Data beschikbaar of verleend op
		Beschikbaar: ...-20..
		Verleend op: ...-20..

## Bijlage 3: Model-Wijzigingsovereenkomst

LET OP! Bijlagen uiteindelijk allemaal opnemen onder VSO!

Deze bijlage bevat een format voor toekomstig te sluiten Wijzigingsovereenkomsten. Bij het invullen van de Wijzigingsovereenkomst dient onder "overwegende dat" en onder "komen overeen" alleen de relevante bepalingen te worden opgenomen en dienen derhalve de niet relevante bepalingen te worden verwijderd.

Model-wijzigingsovereenkomst ARVODI-2016

De ondergetekenden:

1. DCO..... gevestigd te.....  
te dezen vertegenwoordigd door.....  
namens deze,  
[functienaam en naam ondertekenaar]  
hierna te noemen: Opdrachtgever,

en

2. [volledige naam en rechtsvorm contractant],  
(statutair) gevestigd te.....  
te dezen vertegenwoordigd door  
..... (en .....) [naam ondertekenaar]  
hierna te noemen: Opdrachtnemer,

OVERWEGENDE DAT:

- tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Overeenkomst is gesloten op [...datum...], contractnummer .., betreffende .....
- (Instructie: eventueel omstandigheden beschrijven die aanleiding zijn tot het wijzigen of aanvullen van de Overeenkomst. N.B. Bij gebruik van deze overeenkomst, deze instructie verwijderen);
- Partijen de Overeenkomst wensen te wijzigen/aan te vullen;
- de wijzigingen/aanvullingen binnen de kaders van het aanbestedingsrecht blijven;
- <OPTIONEEL> Opdrachtgever aan Opdrachtnemer op [...dag/maand/jaar...] heeft verzocht een aanvullende offerte uit te brengen;
- <OPTIONEEL> Opdrachtnemer op [...dag/maand/jaar...] een aanvullende offerte heeft uitgebracht, die door Opdrachtgever is aanvaard;
- <OPTIONEEL> Opdrachtnemer zich in voldoende mate op de hoogte heeft gesteld van wat Opdrachtgever met de aanvullende opdracht wil bereiken;
- Partijen de wijzigingen/aanvullingen op de Overeenkomst wensen vast te leggen in een wijzigingsovereenkomst;

KOMEN OVEREEN:

de oorspronkelijke Overeenkomst als volgt te wijzigen/aan te vullen:

- o Met betrekking tot artikel 1 van de Overeenkomst worden de Diensten gewijzigd/aangevuld/overeenkomstig de op basis van de offerteaanvraag van Opdrachtgever d.d. [...datum...], kenmerk [...], (Bijlage) door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte d.d. [...datum...], kenmerk [...] (Bijlage), welke opdracht Opdrachtnemer bij dezen aanvaardt, een en ander voor zover daarvan niet in deze wijzigingsovereenkomst wordt afgeweken.
- o Bijlage [...] van de Overeenkomst vervalt.
- o Bijlage[...] van de Overeenkomst vervalt en wordt vervangen door Bijlage [...].
- o Aan de Overeenkomst wordt toegevoegd Bijlage [...].

- o Met betrekking tot artikel 2 van de Overeenkomst wordt de datum waarop de Diensten voltooid moeten zijn gewijzigd in [...datum...].
- o Met betrekking tot artikel 2 van de Overeenkomst wordt de periode waarin de Diensten worden verricht verlengd tot [...datum...].
- o Met betrekking tot artikel 3 van de Overeenkomst wordt de prijs als volgt aangepast: Het maximale totaalbedrag dat Opdrachtnemer in rekening mag brengen wordt gewijzigd in € .....
- o Met betrekking tot artikel 3 van de Overeenkomst wordt de prijs als volgt aangepast: De vaste totaalprijs wordt gewijzigd in € .....,- (excl. BTW en inclusief reis-, verblijf- en eventuele overige kosten).
- o Met betrekking tot artikel 4 van de Overeenkomst wordt de contactpersoon voor Opdrachtgever vervangen door: .....
- o Met betrekking tot artikel 4 van de Overeenkomst wordt de contactpersoon voor Opdrachtnemer vervangen door: .....
- o Met betrekking tot artikel 4 van de Overeenkomst wordt de projectleider bij Opdrachtgever vervangen door: .....
- o Met betrekking tot artikel 4 van de Overeenkomst wordt de projectleider bij Opdrachtnemer vervangen door: .....
- o Met betrekking tot artikel 5 van de Overeenkomst wordt de plaats waar de Diensten worden verricht gewijzigd in: .....
- o Artikel [...] van de Overeenkomst vervalt.
- o Met betrekking tot artikel [...] van de Overeenkomst geldt dat .....

#### Slotbepaling

Voor zover de Overeenkomst door de vorige bepalingen niet gewijzigd is, blijft zij tussen Partijen onverminderd van kracht, evenals de op de Overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden ARVODI-2016.

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

....., [datum]

[Plaats], [datum]

.....  
[naam portefeuille]

[naam Opdrachtnemer]

namens deze,  
[functienaam ondertekenaar]

[naam ondertekenaar]

[functie en naam ondertekenaar]

[Bijlage(n): ...]



Gemeente Almere



Den Haag

Gemeente Rotterdam

