

VRAAGSPECIFICATIE DEEL 0

VERKEERSMANAGEMENT AS A SERVICE

Vraagspecificatie deel 0 - Algemeen 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 Significant (Rinke Meijer, Bart de Haan en Edwin Bastian), 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.



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	4
0.1 Leeswijzer	4
0.2 Disclaimer	4
1 Inleiding	5
1.1 Opdracht	5
1.2 Doelstelling	5
1.3 Verwachting van de Opdrachtgever richting Opdrachtnemer	5
1.4 Gebied <naam>	6
1.5 Samenwerking	6
2 Organisatie	7
3 Contractscope	8
3.1 Beschrijving en afbakening dienstverlening	8
3.2 Activiteitenboom	8
3.3 Kernactiviteiten en ondersteunende activiteiten	9
3.3.1 Verkeersmanagement	9
3.4 Optionele activiteiten	9
4 De dienstverlening	10
4.1 Transitie- en Consolidatieperiode	10
4.1.1 Transitieperiode	10
4.1.2 Nulmeting tijdens de Transitieperiode	11
4.1.3 Consolidatieperiode	11
4.2 Werkpakketten	11
4.3 Continue verbetering	11
4.3.1 Regelscenario's (plan do check act)	11
4.3.2 Datastromen (vergaren, gebruiken, vastleggen, etc)	12
4.3.3 Aanpassing van de dienstverlening (scopewijziging) binnen de kaders van de Overeenkomst	12
5 Contractdocumenten	13
5.1 De Overeenkomst	13
5.1.1 Structuur	13
5.1.2 Dienstverleningsovereenkomst (DVO)	13
5.1.3 Vraagspecificatie deel 0 – Algemeen	13
5.1.4 Vraagspecificatie deel 1 – Eisen aan kernactiviteiten	14
5.1.5 Vraagspecificatie deel 2 – Eisen aan ondersteunende activiteiten	14
5.1.6 Bijlagen	14
5.1.7 Normen en richtlijnen	14
5.1.8 Rangorde	14
5.2 Toelichting bij Vraagspecificatie deel 1	15
5.3 Toelichting bij Vraagspecificatie deel 2	15
6 Gegevens	16
6.1 Vakkennis	16
6.2 Bindende en informatieve bijlagen	16
7 Begrippen- en definitielijst	17
Bijlage 1: XXX	19

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 0 is de opdrachtomschrijving van de Dienstverlening "Verkeersmanagement as a Service" (modelcontract 3) opgenomen.

Deze vraagspecificatie vormt één geheel met de overige aanbestedings- en contractstukken. Dit document kan niet los worden gezien van de volgende documenten:

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

0.2 Disclaimer

Het modelcontract is gericht op de contractering van voorbenoemde iDiensten. 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 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 Inleiding

1.1 Opdracht

<beschrijving van de opdracht (overnemen uit A&C paragraaf x):

- Wie is de opdrachtgever
- Looptijd overeenkomst
- Type overeenkomst, bijvoorbeeld inhuur prestatie, prestatieovereenkomst voor het uitvoeren van verkeersmanagement, etc.
- indien van toepassing nadere overeenkomsten onder ARVODI
- Eventueel overig algemene punten die de opdracht definiëren>

De <opdrachtgever> is Opdrachtgever voor <naam overeenkomst>. <looptijd>.

Het betreft een dienstverleningsovereenkomst <of ander type overeenkomst indien relevant>, onder toepassing van de ARVODI-2016. <eventueel ook beschrijving nadere overeenkomsten toevoegen indien de dienst als nadere overeenkomst wordt uitgevraagd >

<Eventueel overig algemene punten die de opdracht definiëren, zie ook aanbestedings- en contracteringsstrategie 2.3>

1.2 Doelstelling

<beschrijving van de doelstelling(en) van de opdracht, overnemen uit de aanbestedings- en contracteringsstrategie 2.1 en checken op volledigheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Welke doelstelling(en) beoogd de opdrachtgever te bereiken;
- Welke achterliggende doelstellingen liggen ten grondslag aan de opdracht;
- Wanneer is de opdracht een succes.>

1.3 Verwachting van de Opdrachtgever richting Opdrachtnemer

<beschrijving van de gevraagde dienstverlening overnemen uit de aanbestedings- en contracteringsstrategie 2.2 en checken op volledigheid. Indien gewenst aanvullen met een beschrijving van de verwachtingen van de opdrachtgever, denk bijvoorbeeld aan:

- Welke verwachtingen zijn er ten aanzien van integraliteit van de opdracht met andere gebieden en domeinen
- Welke verwachtingen zijn er ten aanzien van de samenwerkingen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer
- Welke verwachtingen zijn er ten aanzien van de interactie tussen opdrachtnemer en de omgeving/externen
- Welke verwachtingen zijn er ten aanzien van innovativiteit van de opdrachtnemer, en het actueel houden van de dienstverlening

NB: doelstellingen en verwachtingen kunnen enigszins door elkaar lopen. De doelstelling gaat meer over het "wat" van de opdracht, verwachtingen gaan meer over het "op welke wijze" dit bij voorkeur bereikt moet worden.

NB2: verwachtingen en EMVI-criteria zijn bij voorkeur in lijn met elkaar. Dat betekent dat een inschrijver die meer of beter invulling geeft aan de verwachtingen hoger scoort op kwaliteit in de aanbesteding.>

1.4 Gebied <naam>

<beschrijving van het (geografische) gebied, locatie of locaties waar de opdracht op ziet (overnemen uit A&C paragraaf x), denk aan:

- Een kaartje van het gebied;
- Een beknopte beschrijving;
- Eventuele aandachtspunten die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht
- Plaatje van het systeem (en indien relevant de verantwoordelijkheden)
- Kengetallen van het aantal aan te sturen assets: VRI's, camera's, etc>

1.5 Samenwerking

<samenwerking tussen DCO en dienstverlener is cruciaal voor het slagen van de Overeenkomst. Het is van belang de Overeenkomst goed te screenen op de mogelijkheden tot het creëren en behouden van een positieve samenwerking. Ook EMVI-documenten en criteria kunnen hier aan bijdragen, door bijvoorbeeld het vragen van een partnershipplan.

Daarom moet het thema samenwerking een plaats krijgen in de Overeenkomst. Dat is nu zo vorm gegeven dat in deze paragraaf de filosofie van de DCO inzake samenwerking wordt verwoord. Ook kan verwezen worden naar een samenwerkingsleidraad indien deze reeds is opgesteld bij een DCO.

Vervolgens is in met name VS2 vastgelegd op welke meer formele wijze er wordt samengewerkt. Ook de bijlage boetes en boetepunten (indien van toepassing) geeft richting aan de samenwerking.>

De Opdrachtgever neemt een regierol in inzake de gevraagde dienstverlening. Daarom contracteert de Opdrachtgever een dienstverlener die een partnership aangaat met de Opdrachtgever. Daarbij is de filosofie dat samenwerking bij alle partijen "zelf" begint, zo vroeg mogelijk naar voren dient te komen en beperkt in eisen kan worden vastgelegd.

<indien wenselijk aanvullen door DCO>

2 Organisatie

<In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de organisatie van de Opdrachtgever op die onderwerpen of onderdelen die relevant zijn voor (de organisatie van) de opdrachtnemer of de juiste en correcte uitvoering van de opdracht (overnemen uit A&C paragraaf x). Denk aan:

- Beschrijving van de opdrachtgeversorganisatie.
- Beschrijving van de wijze hoe eventuele domeinen binnen de organisatie van de opdrachtgever(s) samenwerken.
- Ontwikkelingen bij de opdrachtgever die relevant zijn voor de opdracht.
- Beschrijving van de invulling van de samenwerking door de Opdrachtgever, zodat de opdrachtnemer goed kan aansluiten op reeds bestaande kaders.
- Beschrijving van de invulling van relevant beleid, bijvoorbeeld social return, duurzaamheid, etc.>

3 Contractscope

3.1 Beschrijving en afbakening dienstverlening

<Beschrijf in deze paragraaf de dienstverlening en de afbakening van de dienstverlening. Wat hoort er wel bij de dienstverlening (overnemen uit A&C paragraaf x). Denk aan:

- Beschrijving van de dienstverlening;
- Beschrijving van relevante externe raakvlakken;
- Specificaties van de aan te sturen assets.

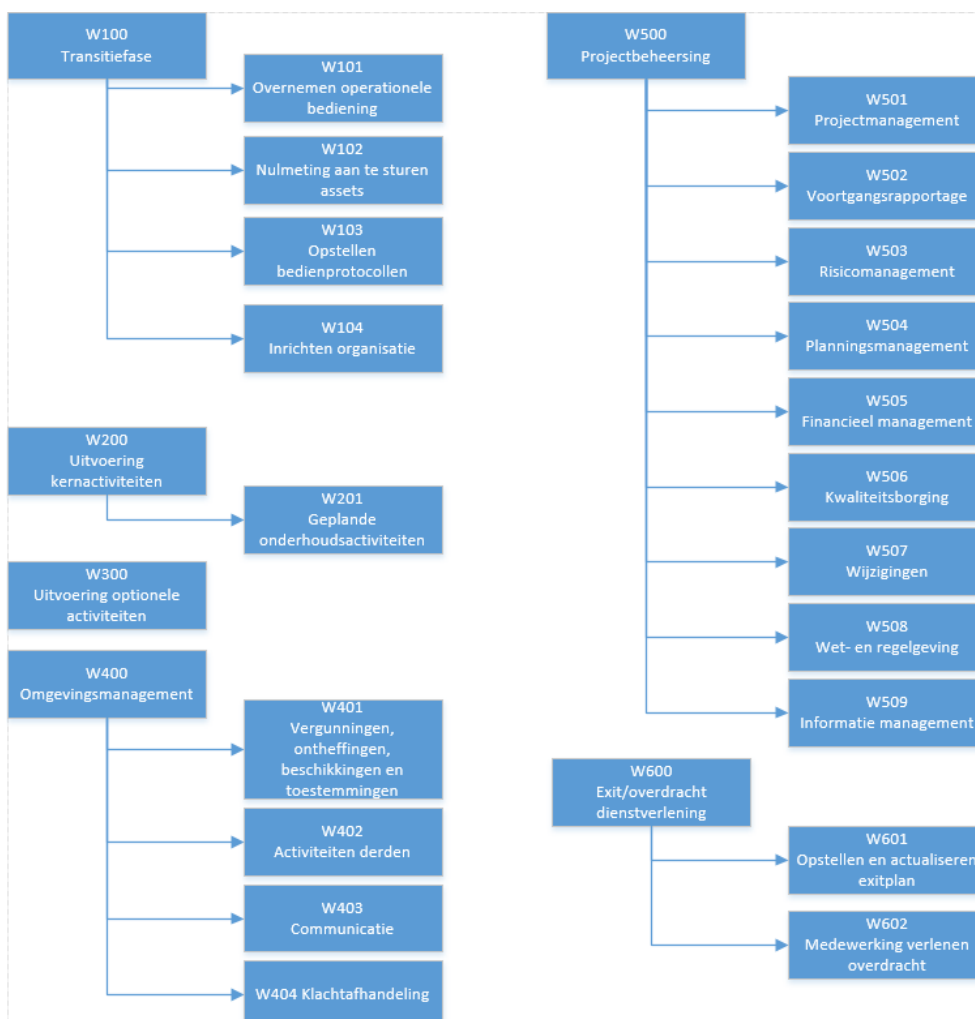
Wat hoort er nadrukkelijk niet bij de dienstverlening. Denk aan:

- Beschrijving van de afbakening;
- Beschrijving van relevante raakvlakken.

Beschrijving en afbakening blijft in deze paragraaf op hoofdlijnen en wordt specifiek ingevuld in navolgende paragrafen. >

3.2 Activiteitenboom

De contractscope wordt gepresenteerd met een gecombineerde kernactiviteitenboom en een ondersteunende activiteitenboom. In onderstaand figuur is de gecombineerde boom gepresenteerd tot de <X> laag. De door Opdrachtgever gedecomposeerde activiteitenboom is weergegeven in Bijlage XX.



Figuur 3.1: kernactiviteiten- en ondersteunende activiteitenboom (tot X^e laag)

In de volgende paragrafen zijn aandachtspunten en (indien van toepassing) uitzonderingen van specifieke diensten benoemd.

3.3 Kernactiviteiten en ondersteunende activiteiten

<let op: voor Modelcontract 3 behelst alleen verkeersmanagement (VM). Indien toch aanvullende domeinen opgenomen dienen te worden, worden de aanvullende domeinen in deze paragraaf eveneens beschreven. >

3.3.1 Verkeersmanagement

<Beschrijf in deze paragraaf aandachtspunten en (indien van toepassing) uitzonderingen van de kernactiviteit "verkeersmanagement". Neem hiertoe in de basis de beknopte beschrijving van de gevraagde dienstverlening uit de aanbestedings- en contracteringsstrategie over, en vul deze waar noodzakelijk/wenselijk aan.>

Bij aandachtspunten, denk aan:

- Geografische afbakening;
- Raakvlakken met andere beheerders.
- Routes voor openbaar vervoer, calamiteiten, LZV-routes, etc;
- Diversiteit van bestaande assets met per type asset de verschillende beperkingen ervan voor de dienstverlening;
-

Bij eventuele uitzonderingen, denk aan:

- Systemen die gekoppeld zijn met systemen van derden, bijvoorbeeld VRI's
- Systemen die als trigger voor een stap in een regelscenario afhankelijk zijn van een derde partij>

Aandachtspunten:

.

3.4 Optionele activiteiten

<Beschrijf hier eventuele optionele activiteiten, zoals bijvoorbeeld:

- het ombouwen van de bestaande VM centrale naar iCentrale t.b.v. Modelcontract 2
- Ketenbeheer: hoe ziet de keten van informatievoorziening eruit, welke partijen spelen daarin een rol en wie is de uiteindelijke ketenverantwoordelijke.

{Voorbeeld: Bij DRIP's is de stroomvoorziening veelal apart geregeld van de aansturing van de DRIP's vanuit de verkeerscentrale. Zowel aansturing als stroomvoorziening zijn cruciaal voor functioneren van het systeem. Bij storingsmeldingen wordt soms door beide onderhoudspartijen naar elkaar gewezen. Degene die als ketenverantwoordelijke is aangesteld is degene die de storingsmelding moet afhandelen ook al ligt een deel van de actie niet bij hemzelf. Als ON voor de aansturing ketenverantwoordelijk is, dan moet dit overigens ook bij andere partijen gemeld worden, zoals bij de stroomleverancier.}

De verdere uitwerking van deze optionele activiteiten dienen in VS1 en VS2 op de relevante plaatsen aangevuld te worden.>

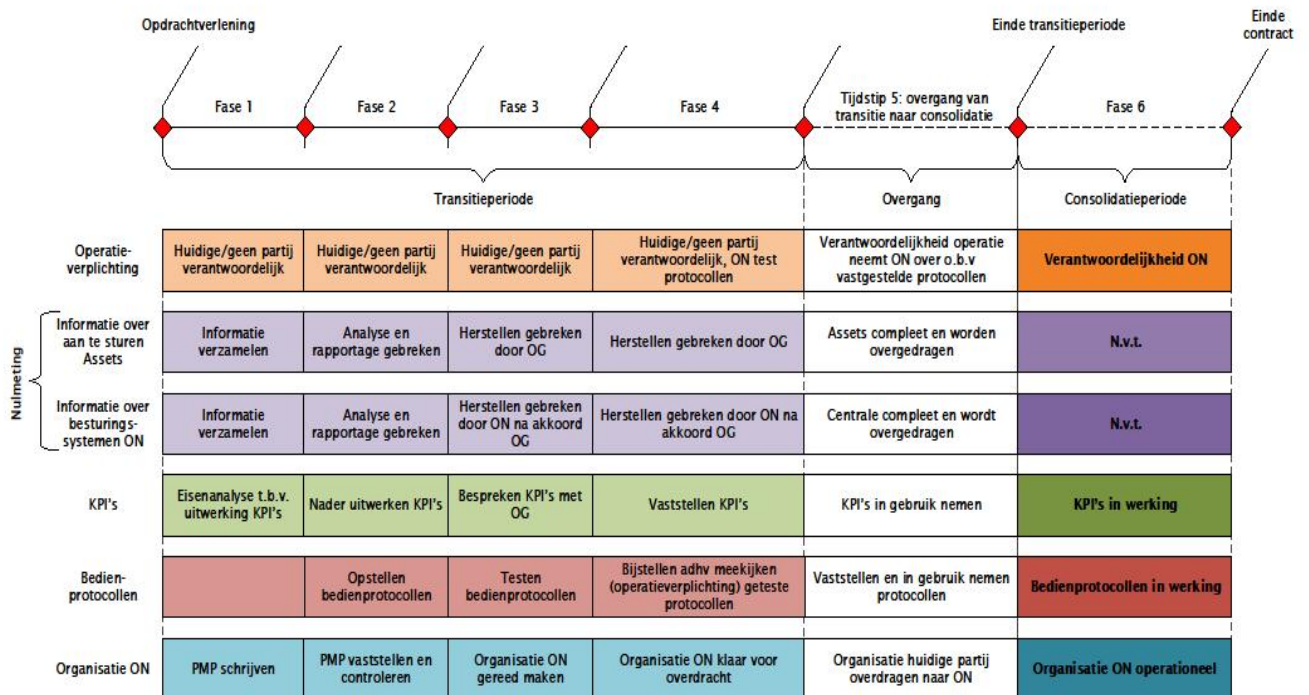
4 De dienstverlening

4.1 Transitie- en Consolidatieperiode

<beschrijf in deze paragraaf de transitie- en consolidatieperiode. Leg de periode van transitie vast, evenals doelstellingen en/of te doorlopen processen.>

Let op: een succesvol contract kent een goed gekozen transitieperiode, die de opdrachtnemer afdoende in staat stelt zich de te verlenen dienstverlening eigen te maken, zijn organisatie in te richten en het samenwerkings- en communicatieproces met opdrachtgever en stakeholders te organiseren. In de transitieperiode kan ervoor worden gekozen taken en verantwoordelijkheden geleidelijk uit te breiden. Eén en ander vereist ook inspanning van de Opdrachtgever. Het bieden van onvoldoende tijd en mogelijkheid voor een succesvolle transitie betekent nagenoeg altijd een stroef lopende samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zowel tijdens het begin van de overeenkomst als ook aan het einde daarvan.

Voor een transitieperiode moet normaliter tussen de 3 en 12 maanden aangehouden worden, mede



Figuur 4.1: Overzicht contractperiode

4.1.1 Transitieperiode

De Transitieperiode omvat de periode vanaf start contract tot de volledige overdracht van taken en verantwoordelijkheden aan de Opdrachtnemer. De Transitieperiode omvat maximaal <X, advies 6 maanden> maanden. Tijdens de Transitieperiode worden onderstaande processen doorlopen:

- De Transitieperiode is de in de Overeenkomst vastgestelde tijdsduur waarin de Opdrachtnemer zich vertrouwd kan maken met de Kernactiviteiten en deze kan uitvoeren of overnemen.
- Tijdens de Transitieperiode vindt de overdracht plaats van de huidige opdrachtnemer of uitvoerder van de Kernactiviteiten naar de Opdrachtnemer.

- Tijdens de Transitieperiode worden nulmetingen aan de aan te sturen assets uitgevoerd, worden systemen geïmplementeerd en getest, zodat de Opdrachtnemer aan het einde van de Transitieperiode de uitvoering van de Kernactiviteiten met vertrouwen kan overnemen.
- Tijdens de Transitieperiode richt de Opdrachtnemer zijn organisatie in, verzorgt documenten en rapportages conform Overeenkomst en wordt in samenwerking met de Opdrachtgever de kwantificering (norm) voor KPI's vastgesteld.
- Tijdens de Transitieperiode zal de verantwoordelijkheidsverdeling in stappen verschuiven van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer, zodanig dat bij start van de Consolidatieperiode de verantwoordelijkheid in de definitieve situatie is.
- <aanvullen indien extra activiteiten of eisen aan de transitieperiode moeten worden toegevoegd>

4.1.2 Nulmeting tijdens de Transitieperiode

<beschrijf de doelstelling/verwachtingen van de nulmeting, en wat er gebeurd met resultaten daarvan. Indien noodzakelijk/gewenst kan het resultaat van een nulmeting leiden tot meerdere scenario's. Indien dit het geval is, beschrijf deze dan hier.>

Ten aanzien van de nulmeting zijn specifieke eisen opgenomen in Vraagspecificatie deel 2.

4.1.3 Consolidatieperiode

Nadat de Transitieperiode is afgerond, dient de uitvoering van de Kernactiviteiten op zodanig niveau te zijn dat deze volledig onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer uitgevoerd kunnen worden, conform de gewenste prestaties en binnen de kaders van de daaraan gestelde (prestatie-) eisen. Gedurende de resterende contractduur dient de dienstverlening te blijven voldoen aan de eisen uit de Overeenkomst.

In de Consolidatieperiode worden alle noodzakelijke kern- en ondersteunende activiteiten uitgevoerd teneinde de contractuele verplichtingen na te komen. Deze activiteiten worden uitgevoerd ten dienste van het handhaven van de in de VS1 genoemde eisen en de in de VS2 genoemde processen. De Opdrachtnemer bepaalt binnen de gestelde randvoorwaarden naar eigen inzicht welke werkzaamheden, op welk tijdstip, door hem worden verricht.

4.2 Werkpakketten

De uitvoering van de Kernactiviteiten dient minimaal aan de gestelde eisen in deze Overeenkomst te voldoen. De werkzaamheden zijn te koppelen aan de werkpakketten zoals deze ook te herleiden zijn uit de Vraagspecificatie 2. De te beschouwen werkpakketten zijn:

- Werkpakket 100: Transitiefase
- Werkpakket 200: Uitvoering kernactiviteiten
- Werkpakket 300: Uitvoering optionele activiteiten
- Werkpakket 400: Omgevingsmanagement
- Werkpakket 500: Projectbeheersing
- Werkpakket 600: Exit / overdracht dienstverlening

4.3 Continue verbetering

4.3.1 Regelscenario's (plan do check act)

Een van de taken bij het leveren van de dienst Verkeersmanagement betreft de inzet van DVM systemen op basis van regelscenario's (zie bijlage @@). In de regelscenario's is beschreven wat de triggers zijn voor het inzetten van een scenario, welke maatregelen worden genomen en wat de triggers zijn voor het verder uitbouwen of afbouwen van een scenario. Ook de voorwaarden waaronder scenario's worden gestopt, zijn beschreven. Deze regelscenario's worden door Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Om de kwaliteit van de scenario's te kunnen bepalen wordt de effectiviteit van de scenario's gemeten. Regulier is er overleg tussen de Opdrachtgever en overige regionale partners in een zogeheten regionaal tactisch team (RTT). Dit RTT kan op basis van de evaluatie van een scenario het scenario aanpassen zodat het effectiever is.

Alle scenario's worden regulier <bijv maandelijks> besproken met de Opdrachtnemer en eventueel bijgesteld. Bediening van scenario's kan daardoor in de looptijd veranderen.

<Het uitgangspunt voor dit modelcontract is dat de opdrachtnemer geen rol heeft in het RTT. Opdrachtgever moet dit zelf organiseren. Wel heeft opdrachtnemer een rol in het verbeteringsproces. De effectiviteit van een scenario kan door opdrachtnemer goed bepaald worden omdat hij gedurende de inzet van een scenario het beste ziet wat het effect is op het netwerk. DCO moet goed nadenken hoe hij het verbeterproces wil inrichten: geheel zelf op basis van meetdata die uit de systemen komt, of deels met meetdata en deels op basis van ervaring van de opdrachtnemer of geheel op basis van de waarnemingen van de opdrachtnemer. De rol van de opdrachtnemer moet verder gespecificeerd worden in VS2.>

4.3.2 Datastromen (vergaren, gebruiken, vastleggen, etc)

<Ten behoeve van het beleid kan DCO kiezen om verkeersdata vast te leggen en eventueel te aggregeren tot beleidsinformatie. Ook kan data over de keten van de systemen worden vastgelegd ten behoeve van beheer en/of contractvorming. Met name de informatie uit de systemen die gekoppeld zijn met de centrale van de opdrachtnemer zijn belangrijk, Om te voorkomen dat bij een fout verschillende partijen naar elkaar gaan wijzen in plaats van het probleem op te lossen is het handig om op de koppelvlakken van systemen op de grenzen van de contracten inzichtelijk te hebben hoe de data tussen de systemen loopt.>

In deze paragraaf beschrijven hoe DCO met bovenstaande om gaat.>

4.3.3 Aanpassing van de dienstverlening (scopewijziging) binnen de kaders van de Overeenkomst

Het wegennet is niet statisch. Nieuwe wegen worden aangelegd, wegen worden verbreed, er worden woonwijken en industrieterreinen ontwikkeld. Daarmee verandert de omvang van het aan te sturen areaal maar niet de scope van de dienstverlening. Binnen de kaders van aanbestedingsregels wordt de Opdrachtnemer geacht veranderingen in de dienstverlening te incorporeren in zijn dienstverlening, al dan niet middels een wijziging op de Overeenkomst.

<indien relevant aanvullen aan welke aanpassingen van de gevraagde dienstverlening hier wordt gedacht.>

Suggesties voor aanvullingen:

- Beleidswijzigingen
- Bedientijdstippen worden uitgebreid
- Aan te sturen areaal (DVM systemen) wordt vernieuwd.

Ook kan de dienstverlening zelf aangevuld worden (Additionele dienstverlening). Denk aan:

- Het opstellen en beheren van regelscenario's door de Opdrachtnemer;
- Het functioneel beheer van de verkeerskundige systemen (netwerkmanagementsystemen, verkeersregelingen, etc)
- Netwerkcoördinatie & regisseurschap door de Opdrachtnemer zoals:
 - Netwerkplanning wegwerkzaamheden (procesondersteuning RegioRegie)
 - Afstemming regionaal verkeersmanagement (procesondersteuning Regionaal Tactisch Team) >

5 Contractdocumenten

5.1 De Overeenkomst

5.1.1 Structuur

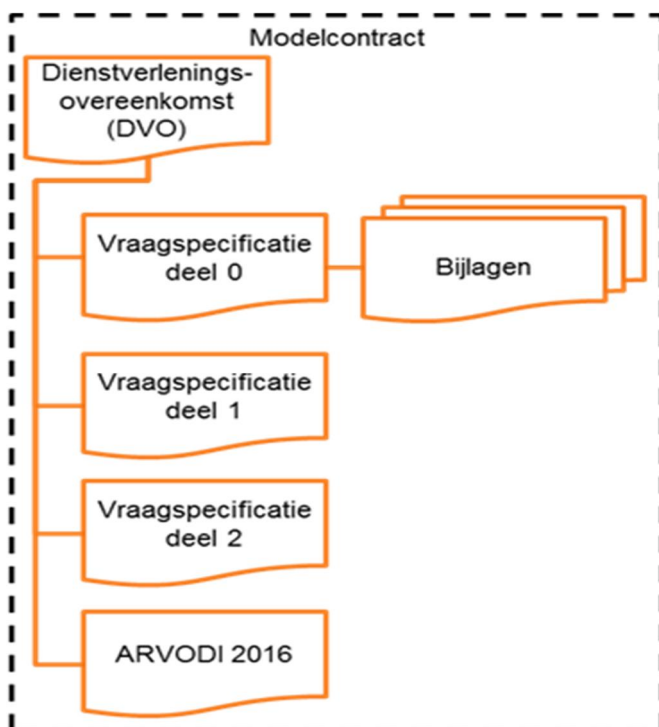
De Vraagspecificatie bestaat uit meerdere delen. Het voorliggende deel is de Vraagspecificatie Algemeen.

De Opdrachtgever stelt eisen aan de Kernactiviteiten die door de Opdrachtnemer moeten worden ondernomen. Daarnaast stelt de Opdrachtgever eisen aan de Aanvullende activiteiten die moeten worden verricht.

In de Vraagspecificatie is beschreven wat op welke wijze door de Opdrachtnemer uitgevoerd dient te worden. De Vraagspecificatie bestaat uit meerdere delen en is, onderverdeeld in de volgende documenten:

- Vraagspecificatie deel 0 – Algemeen.
- Vraagspecificatie deel 1 – Eisen aan kernactiviteiten
- Vraagspecificatie deel 2 – Eisen aan Aanvullende activiteiten

In onderstaande figuur is de Overeenkomst schematisch weergegeven.



Figuur 5.1: Opbouw Overeenkomst

5.1.2 Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

De Dienstverleningsovereenkomst is de te sluiten Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Dienstverleningsovereenkomst is gebaseerd op de ARVODI 2016.

5.1.3 Vraagspecificatie deel 0 – Algemeen

Het voorliggende deel is de Vraagspecificatie deel 0 - Algemeen. Het doel van dit document is de Opdrachtnemer inzicht te geven in de gevraagde dienstverlening, de inhoud van de dienstverlening in het algemeen en de scope van de Vraagspecificatie in het bijzonder.

Dit document geeft het kader voor Vraagspecificatie deel 1 en Vraagspecificatie deel 2. De Bijlagen van de Vraagspecificatie bevatten informatie benodigd om de dienstverlening conform de eisen uit te kunnen voeren.

5.1.4 Vraagspecificatie deel 1 – Eisen aan kernactiviteiten

Dit document beschrijft de Kernactiviteiten die door de Opdrachtnemer moeten worden uitgevoerd en omvat de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de Kernactiviteiten.

Dit document wordt in paragraaf 5.2 verder toegelicht.

5.1.5 Vraagspecificatie deel 2 – Eisen aan ondersteunende activiteiten

Dit document beschrijft de Ondersteunende Activiteiten die door de Opdrachtnemer ten minste moeten worden verricht en bevat de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de Ondersteunende Activiteiten – en de resultaten daarvan.

Dit document wordt in paragraaf 5.3 verder toegelicht.

5.1.6 Bijlagen

De Bijlagen bevatten een nadere uitwerking van en toelichting bij de Dienstverleningsovereenkomst en de Vraagspecificatie. Er is onderscheid tussen bindende en informatieve Bijlagen. Zie ook paragraaf 6.2 met een overzicht van bindende en informatieve Bijlagen.

Bepalingen bindende bijlagen:

Opdrachtnemer mag van het gestelde in deze bijlagen niet afwijken, tenzij het gestelde strijdig is met het gestelde in een ander document met hogere rangorde (zie 5.1.8).

Bepalingen informatieve bijlagen:

Informatie die is verzameld door Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan hier gebruik van maken, doch met betrekking tot de aansprakelijkheid geldt het navolgende. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de interpretatie van de informatie en dient die informatie voor zover nodig zelf aan te vullen. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor op de niet-bindende bijlagen gebaseerde conclusies of gekozen uitgangspunten.

Opdrachtnemer mag uitgaan van de juistheid van de feitelijke informatie indien en voor zover noch door de Opdrachtgever noch door de opsteller een voorbehoud ten aanzien van de juistheid is gemaakt. Voor onjuistheden in de verstrekte informatie die Opdrachtnemer redelijkerwijs had kunnen en moeten ontdekken, is de Opdrachtgever evenmin aansprakelijk.

<NB: Aanbesteders dienen terughoudend te zijn met het toevoegen van "informatieve bijlagen". De praktijk leert dat indien het aantal "informatieve bijlagen" groot is, deze slechts in beperkte mate bijdragen aan het goede begrip van de gevraagde diensten. Bijvoorbeeld omdat bijlagen niet in lijn zijn met elkaar of zelfs tegenstrijdig. Slechts die bijlagen die absoluut noodzakelijk zijn voor het goede begrip van de gevraagde dienstverlening, maar die niet "bindend" zijn, kunnen worden toegevoegd aan de "informatieve bijlagen">

5.1.7 Normen en richtlijnen

Daar waar in de Vraagspecificatie een reglement, norm, praktijkrichtlijn, aanbeveling, beoordelingsrichtlijn of een andere publicatie is vermeld, is deze geheel van toepassing op de dienstverlening, zoals deze twee maanden voor de dag van aanbesteding van deze Overeenkomst luidt, tenzij daarvan in deze Vraagspecificatie wordt afgeweken.

Wijzigingen van normen en richtlijnen die twee maanden voor aanbesteding al bekend waren maar nog niet doorgevoerd, zijn eveneens van toepassing op de overeenkomst.

5.1.8 Rangorde

Onderstaande rangorde geldt in aanvulling op hetgeen vermeld in de Dienstverleningsovereenkomst. De eisen in de Vraagspecificatie prevaleren samen met de geldende publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, dienstverlening specifieke documenten en verordeningen van de overheden boven de genoemde normen en richtlijnen (uit paragraaf 5.1.7).

- 1) Vraagspecificatie deel 1;

- 2) Vraagspecificatie deel 2;
- 3) Vraagspecificatie deel 0;
- 4) Bindende bijlagen;
- 5) Informatieve bijlagen

5.2 Toelichting bij Vraagspecificatie deel 1

De Vraagspecificatie deel 1 is een (grotendeels) functionele specificatie van de eisen aan de Kernactiviteiten. De eisen zijn opgezet volgens een eisenhiërarchie. Alle eisen, behalve de hoogste eis in de hiërarchie, hebben één bovenliggende eis en indien nodig één of meer onderliggende eisen. De eisen zijn top-down opgesteld, wat inhoudt dat een onderliggende eis een verdere detaillering of verbijzondering is van de bovenliggende eis. Opdrachtnemer dient de eisen verder te decomponeren tot op het niveau waarmee de dienstverlening uit te voeren is. De eisen in de Vraagspecificatie en zijn afgeleide eisen dient Opdrachtnemer aantoonbaar te Verifiëren en Valideren op basis van systems engineering conform VS2.

De paragraafindeling van de Vraagspecificatie deel 1 is opgebouwd zoals deze is beschreven in Bijlage <X>. De boom is tevens hiërarchisch opgedeeld en beschrijft de Kernactiviteiten waar de dienstverlening uit bestaat. Een eis die gesteld is aan een activiteit geldt voor die activiteit en alle onderliggende activiteiten. Indien bij een activiteit staat vermeld: "geen aanvullende eisen", dan gelden voor die activiteit de eisen die aan de daaraan bovenliggende activiteiten zijn gesteld.

Als de activiteiten in de activiteitenboom worden ingevuld, functioneert de dienstverlening juist. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht aan te tonen dat aan alle eisen wordt voldaan. Daarbij is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het decomponeren en aanvullen van eisen passend bij het verlenen van de gevraagde dienstverlening.

5.3 Toelichting bij Vraagspecificatie deel 2

De Vraagspecificatie Deel bevat een beschrijving van de eisen die de Opdrachtgever stelt aan de processen van de Opdrachtnemer voor de uitvoering van de dienstverlening. Wanneer de ON in dit kader documenten dient aan te leveren, worden de eisen hieraan (documenteisen) eveneens vermeld. De uit te voeren Werkzaamheden worden gedefinieerd in termen van outputgerichte werkpakketten. Een werkpakket is een procesactiviteit welke door de ON uitgevoerd dient te worden. Per werkpakket wordt gespecificeerd de scope, de op te leveren producten en/of diensten, en de eisen die eraan gesteld zijn.

De uit te voeren Werkzaamheden bestaan uit het uitvoeren van alle werkpakketten uit de Work Breakdown Structure (hierna: WBS), inclusief de raakvlakken ertussen. Het topniveau van de WBS is opgedeeld in de volgende werkpakketten:

- W100 Implementatie dienstverlening
- W200 Uitvoering kernactiviteiten
- W300 Uitvoering optionele activiteiten
- W400 Omgevingsmanagement
- W500 Projectbeheersing
- W600 Exit/overdracht dienstverlening

6 Gegevens

6.1 Vakkennis

De Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met alle in deze Vraagspecificatie genoemde wetten, reglementen, normen, praktijkrichtlijnen, aanbevelingen, beoordelingsrichtlijnen en andere publicaties. De Opdrachtnemer wordt tevens geacht bekend te zijn met wetten, reglementen, normen, praktijkrichtlijnen, aanbevelingen, beoordelingsrichtlijnen en andere publicaties die niet zijn opgenomen in deze Vraagspecificatie, maar van belang zijn of van toepassing zijn op de door hem voorgestelde Werkzaamheden.

6.2 Bindende en informatieve bijlagen

De bindende en informatieve bijlagen bestaan uit zowel Bijlagen als documenten. Overal waar in de Overeenkomst gesproken wordt van 'Bijlagen' wordt daarmee 'Bijlagen en documenten' bedoeld. Voor deze Overeenkomst zijn de volgende bindende en informatieve bijlagen en documenten toegevoegd:

<vul hier de van toepassing zijnde bijlagen en documenten toe>

Bijlagen

nr.	Titel	informatief (i) of bindend (B)	Versie	meegeleverd ja/nee
	<aan te sturen Assets>	B		

Documenten

nr.	Titel	informatief (i) of bindend (b)	Versie	meegeleverd ja/nee

7 Begrippen- en definitielijst

In de onderstaande tabel zijn de begrippen en definities benoemd, die gehanteerd worden in deze Overeenkomst. Het meervoud of een afgeleide van de definitie is gelijk aan de definitie in enkelvoud.

Naast de in de ARVODI 2016 opgenomen begrippen wordt aan de, in de contractdocumenten, met een hoofdletter gebezigde woorden door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer de volgende betekenis toegekend:

<begrippenlijst aanvullen >

Aan te sturen assets	
Acceptatie	
Afwijking	
Bedienprotocol	
Beoordeling	
Bereikbaarheid	
Beschikbaarheid	
Betrouwbaarheid	
Bevinding	
Calamiteit	
Consolidatiefase	De periode die loopt vanaf het einde van de Transitiefase tot het einde van de Overeenkomst waarin alle eisen van de Overeenkomst van toepassing zijn.
Contractjaar	De periode van 1 januari tot en met 31 december in een jaar binnen de looptijd van de Overeenkomst. Indien de Overeenkomst slechts een gedeelte van het jaar beslaat dan betreft dit gedeelte het Contractjaar.
Corrigerende Maatregel	
Diensten	
Einde Contract	De dag die valt <X jaar> na start dienstverlening. Als voor een bepaling van het contract het tijdstip 'Einde Contract' van belang is, wordt, tenzij expliciet anders bepaald, dit tijdstip gesteld op 0.00 uur op de dag die valt <X jaar> na start dienstverlening.
Evenement	
Falen	
Gebruiker	
Hersteltijd	
Hinder	
Incident	
Incidentmanagement	
Keuren	Vaststelling van Opdrachtnemer of is voldaan aan de eisen van de Overeenkomst, waar nodig door proef of meting.
Klacht	Een Klacht is iedere mondelinge (bijvoorbeeld telefonisch) of schriftelijke (bijvoorbeeld e-mail of brief) uiting van ontevredenheid aan adres van Opdrachtnemer of Opdrachtgever over de dienstverlening van de Opdrachtnemer.
Regelscenario	
Schade	
Storing	
Systemen	

Tekortkoming	Een negatieve Bevinding die naar het oordeel van de Contractmanager van Opdrachtgever als zwaarwegend wordt aangemerkt.
Tijdig	Zonder vertraging.
Transitiefase	Periode vanaf start dienstverlening tot ingangsdatum Consolidatiefase.
Valideren	
Veiligheid	
Verifiëren	
Weekend	De periode van zaterdag 6:00 uur tot maandag 6:00 uur.
Werkdag	Een kalenderdag, niet zijnde (i) een zaterdag of zondag, (ii) een algemeen erkende feestdag in Nederland of (iii) het equivalent van een algemeen erkende feestdag ingevolge artikel 3 lid 3 van de Algemene Termijnenwet.
Werkproces	
Werkzaamheden	Diensten

Bijlage 1: XXX

Eis	Pagina	Eis	Pagina	Eis	Pagina

- Opsomming 1 (inspringen 0-1)
 - Opsomming 2 (inspringen 1-2)
 - Opsomming 3 (inspringen 2-3)



Gemeente Almere



Den Haag

Gemeente Rotterdam

