

ANNEX G - Kwaliteitsbepalingen en Integrale Borging

Generieke Kwaliteitsbepalingen bij
Uitvoeringsovereenkomsten



ANNEX G - Kwaliteitsbepalingen en Integrale Borging

Generieke Kwaliteitsbepalingen bij Uitvoeringsovereenkomsten

Opdrachtgever	Projectbureau Zuidasdok
Zaaknummer	31088539

Opgesteld door	E. Wiek
Verificatie	T. Ewijk, M. v. Saus, J. Vlek
Autorisatie	H. van Lieshout
Vrijgave	P. den Dekker
Datum	23-01-2018
Documentnummer	ZPA-INS-22555
Revisienummer	2.0
Status	Definitief

Niets uit dit drukwerk/bestek mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van drukwerk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ZuidPlus, noch mag het zonder een dergelijke toestemming worden gebruikt voor enig ander werk dan waarvoor het is vervaardigd.

Documenthistorie

Revisie	Datum	Status	Toelichting
0.1	NTB	Concept	Opgesteld in overleg met W. v. Tol, J. Langkemper, K. Oijevaar, M. Ebskamp, J. Roeleveld, J. Donders, A. de Vries en T. v. Ewijk
1.0	15-11-17	Definitief	Eerste Vrijgave
1.1	20-11-17	Concept	Opmerkingen J. Vlek, M. v. Saus en H. v. Lieshout verwerkt
2.0	23-01-18	Definitief	

Inhoud

1	Eisenspecificatie proces	1
1.1	Eisenanalyse	1
1.2	V&V 1	
1.2.1	Verificatie	1
1.2.2	Validatie	2
1.3	Raakvlakmanagement	2
1.4	Kwaliteitsmanagement	2
1.4.1	Kwaliteitsmanagementsysteem	2
1.4.2	Afwijkingen en tekortkomingen	2
1.4.3	Auditeren en toetsen	2
1.5	Configuratiemanagement	3
1.5.1	Wijzigingenbeheer	3
1.5.2	Codering	3
1.6	Werkpakketmanagement	3
1.7	Informatiemanagement	3
1.8	Opleveren informatie	3
2	Templates	4
2.1	Template verificatie/keurings-plan/rapport	4
2.2	Template afwijkingsrapport	4

1 Eisenspecificatie proces

Voorliggend document gaat in op de verplichtingen van Opdrachtnemer ten aanzien van de Overeenkomst. Per onderwerp zijn de van toepassing zijnde eisen weergegeven. Per eis is mogelijk een verwijzing naar een Eis-ID gemaakt. Deze correspondeert met de ID zoals in de DC Overeenkomst van Opdrachtgever met haar Klant. In de kolom "Aan te leveren documentatie" is aangegeven welke documentatie Opdrachtnemer ten minste dient aan te leveren in het kader van de gestelde eis.

1.1 Eisenanalyse

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Opdrachtnemer dient de aangeleverde eisen te analyseren en bij onduidelijkheden in overleg te treden met Opdrachtgever.	

1.2 V&V

1.2.1 Verificatie

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Opdrachtnemer dient vooraf aan haar Ontwerp Werkzaamheden expliciet te maken op welke wijze zij aan de eisen uit de Overeenkomst gaat voldoen. Dit doet Opdrachtnemer door per eis uit de Overeenkomst in een verificatieplan aan te geven op welke manier zij hieraan wilt gaan voldoen. Hierbij dienen de spelregels zoals opgenomen in het Verificatie en Validatie Management Plan (VVMP) (zie ZPA-PLN-2130) van Opdrachtgever in acht te worden genomen.	Verificatieplan ter acceptatie (gelijkwaardig aan de template zoals opgenomen in 2.1)
	Opdrachtnemer dient expliciet te maken dat haar Ontwerp Werkzaamheden voldoen aan de Overeenkomst. Opdrachtnemer doet dit door een verificatierapport op te stellen per eis uit de Overeenkomst, waarin wordt aangegeven op welke manier aan de eis voldaan is.	Resultaten verificaties in een ingevuld verificatierapport (gelijkwaardig aan de template zoals opgenomen in 2.1) , inclusief de bijbehorende bewijsdocumenten
	Opdrachtnemer dient de keuringen die zij conform haar eigen Kwaliteitssysteem tijdens de Realisatie uitvoert, aangevuld met de door Opdrachtgever minimaal uit te voeren keuringen, op te nemen in een keuringsplan welke ter acceptatie dient te worden aangeboden aan Opdrachtgever. Dit keuringsplan vormt voor Opdrachtnemer de basis van de door haar uit te voeren 1 ^e -lijnskeuringen.	Keuringsplan ter acceptatie (gelijkwaardig aan de template zoals opgenomen in 2.1)
	Opdrachtgever heeft bij de acceptatie de mogelijkheid om Stop- en/of Bijwoonpunten te benoemen in het keuringsplan van Opdrachtnemer. Hierbij geldt dat bij stoppunten Opdrachtnemer pas verder mag met haar werkzaamheden na acceptatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever dient minimaal 1 week van te voren geïnformeerd te worden wanneer een stoppunt plaats vindt. Bij bijwoonpunten geldt dat Opdrachtnemer verplicht is Opdrachtgever minimaal 1 week van te voren uit te nodigen bij de uit te voeren keuring.	
	Opdrachtnemer dient minimaal de keuringen uit te voeren zoals opgenomen in het geaccepteerde keuringsplan.	Resultaten keuringen in een ingevuld keuringsrapport (gelijkwaardig aan de template zoals opgenomen in 2.1) , inclusief de bijbehorende bewijsdocumenten
	Opdrachtnemer dient medewerking (zoals het verstrekken van gegevens) te verlenen aan eventuele door Opdrachtgever gewenste uit te voeren 2 ^e -lijns keuringen (een controle van de door Opdrachtnemer uitgevoerde 1 ^e -lijns keuringen). Opdrachtgever zal risico gestuurd vaststellen met welke frequentie en voor welke activiteiten deze 2 ^e -lijns keuringen worden uitgevoerd.	
	De keurings- en verificatieplannen (a t/m e) en rapporten (a t/m j) dienen ten minste de volgende informatie te bevatten: a) Op welke eis het betrekking heeft; b) De fase waarin de verificatie plaats vindt; c) De verificatiemethode die gehanteerd wordt; d) Het beoordelingscriterium die gesteld wordt aan de verificatie; e) Door wie de verificatie uitgevoerd is/wordt; f) Het bewijsdocument waarmee aangetoond wordt dat aan de eis is voldaan; g) De locatie waar in het document te vinden is dat aan de eis is voldaan; h) Eventuele bijzonderheden bij de verificatie;	

	<ul style="list-style-type: none"> i) Het oordeel of aan de eis voldaan is; j) De datum waarop dit is vastgesteld; 	
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

1.2.2 Validatie

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Opdrachtnemer dient haar medewerking (zoals het aanwezig zijn bij afstemmingsoverleggen en demonstraties) te verlenen bij eventuele door Opdrachtgever uit te voeren Validaties met haar Klant.	

1.3 Raakvlakmanagement

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Indien Opdrachtnemer raakvlakken constateert of een gedefinieerd raakvlak wil herdefiniëren dient Opdrachtnemer dit verzoek te doen bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal dit verzoek beoordelen, behandelen en af handelen met Opdrachtnemer en eventuele andere betrokkenen.	
	De afstemming omtrent de Werkzaamheden van Opdrachtnemer dient volledig via Opdrachtgever te verlopen.	

1.4 Kwaliteitsmanagement

1.4.1 Kwaliteitsmanagementsysteem

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
KM020	Opdrachtnemer dient ISO 9001 gecertificeerd te zijn.	ISO 9001 certificaat

1.4.2 Afwijkingen en tekortkomingen

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
KM080	Opdrachtnemer dient geconstateerde Afwijkingen terstond te identificeren, registreren, communiceren, beoordelen, corrigeren, evalueren en de benodigde verbeteringen door te voeren. Daartoe dient Opdrachtnemer een afwijkingenregister bij te houden. Opdrachtnemer dient dit afwijkingenregister frequent te verstrekken aan Opdrachtgever, zodat Opdrachtgever in staat wordt gesteld de door Opdrachtnemer geconstateerde Afwijkingen te beoordelen.	Afwijkingenregister 1x per maand
KM060	De Opdrachtnemer dient, zonder enig voorbehoud, alle verlangde medewerking te verlenen aan onderzoeken naar de oorzaak en mogelijke gevolgen van Onregelmatigheden en/of Afwijkingen van de Overeenkomst of aan onderzoeken voortvloeiende uit de wet of regelgeving dan wel indien de Overeenkomst daartoe de bevoegdheid verleent.	
KM090	De Opdrachtnemer dient binnen 1 werkdag na het constateren van een Afwijking (ten aanzien van de Overeenkomst) alle relevante basisinformatie (zie eis KM-01 onderdelen a tot en met j) in een afwijkingsrapport verwerkt te hebben en te hebben gedeeld met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na het constateren van de afwijking, een voorstel voor alle te treffen maatregelen inclusief plandata (zie eis KM-01 k, l en m) verwerkt te hebben en gedeeld te hebben met Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient hierbij op aanwijzing van Opdrachtgever de Afwijking af te handelen.	Afwijkingsrapport (gelijkwaardig aan de template zoals opgenomen in 2.2)
KM-01	Het afwijkingenregister dient te volden aan de volgende eisen: <ul style="list-style-type: none"> a. uniek afwijkingsnummer; b. omschrijving van de Afwijking; c. datum constatering; d. auditnummer (indien van toepassing); e. constaterende partij; f. risico's waar de Afwijking betrekking op heeft; g. processen uit Kwaliteitssysteem waar de Afwijking betrekking op heeft; h. verantwoordelijke actiehouder; i. werkpakket; j. status afwijking; k. beschrijving correctie; l. status correctie; m. beschrijving en planning corrigerende en preventieve maatregel; n. datum sluiting afwijkingsrapport. 	

1.4.3 Auditeren en toetsen

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
KM050	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen om een audit te (laten) verrichten en de hiervoor (op dat moment door Opdrachtgever aangemerkte) benodigde documenten en informatie te leveren.	

	Hierbij heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om te allen tijde alle bouw- en werkterreinen, materieel, fabrieken, werkplaatsen en loodsen van de Opdrachtnemer, zelfstandige hulppersonen en leveranciers te betreden waar Werkzaamheden ten behoeve van de Overeenkomst worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.	
	Opdrachtnemer dient haar werkterrein open stellen voor Opdrachtgever.	
KM120	De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te allen tijde medewerking te verlenen aan de invulling van toezicht door Opdrachtgever op de Werkzaamheden.	

1.5 Configuratiemanagement

1.5.1 Wijzigingenbeheer

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Indien Opdrachtnemer wil afwijken van de Overeenkomst, zonder verrekenbare impact op tijd en geld dient Opdrachtnemer dit verzoek vooraf in te dienen bij Opdrachtgever zodat hier besluitvorming over plaats kan vinden en Opdrachtgever in staat wordt gesteld om de impact te bewaken. Na akkoord Opdrachtgever, mag Opdrachtnemer dit verzoek doorvoeren.	Wijzigingsverzoek

1.5.2 Codering

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
OW200	Opdrachtnemer dient documenten te leveren in relatie tot de door Opdrachtgever verstrekte SBS en WBS codes in deze Overeenkomst. Indien dit niet direct herleidbaar is, dient Opdrachtnemer deze af te stemmen en overeen te komen met Opdrachtgever.	

1.6 Werkpakketmanagement

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de start van haar Werkzaamheden de te leveren producten en de kwaliteit (zoals format, diepgang en compleetheid) hiervan af te stemmen met Opdrachtgever, zoals bedoeld met het DBS zoals opgenomen in ANNEX A, Bijlage 3.	Overzicht aan te leveren informatie

1.7 Informatiemanagement

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
	Opdrachtnemer zal de door haar op te leveren Documenten formeel indienen via het Document Management Systeem (DMS) van Opdrachtgever (zie ZPA-INS-21127 voor de te hanteren werkwijze).	
	Opdrachtnemer dient voor haar documenten een inhoud beschrijvende bestandsnaam te hanteren.	
	Opdrachtgever zal de door haar te leveren Documenten formeel delen met Opdrachtnemer via het Document Management Systeem (DMS) van Opdrachtgever	

1.8 Opleveren informatie

Eis-ID	Eis	Aan te leveren documentatie
Annex XXIII	Opdrachtnemer dient opleverinformatie aan te leveren per het door de Opdrachtnemer gerealiseerde object conform de door Opdrachtgever aangeleverde OTL-specificaties (Object Type Library conform RWS standaard) zoals opgenomen in ANNEX A, Bijlage 3. (waaronder bijvoorbeeld As-Built)	Afhankelijk OTL-specificatie, zie ANNEX A, Bijlage 3.
Annex XXIII	Opdrachtnemer dient rekening te houden met een jaarlijkse update van de OTL-specificatie. De hieruit mogelijke extra gewenste informatie dient door Opdrachtnemer aangeleverd te worden binnen de scope van de Overeenkomst.	
Annex XXIII	Opdrachtnemer dient te voldoen aan het opleverproces (zie ZPA-INS-23598) van Opdrachtgever ten aanzien van de aan te leveren informatie.	

2 Templates

2.1 Template verificatie/keurings-plan/rapport

Eis ID	Eistitel	Eistekst					Eis toelichting OG			Object/WP/ATL				WBS
id_eis	de titel van de eis	De tekst van de eis					Een eventuele toelichting bij de eis			Voor welk Object wordt deze eis aangetoond				Welke WBS is van toepassing
Fase verificatie	Verificatiemethode	Beoordelingscriterium	Tolerantie (optioneel)	Geldigheidsperiode	Verificator	Projectfunctie verifcator	Bewijsdocument	Locatie in Bewijsdocument	Bijzonderheden verificatie	Datum verificatie	Oordeel verifcator	Controleur en Projectfunctie controleur	Oordeel controleur en status verificatie	Afwijking ID
Bijv. Uitvoeringsontwerp of Realisatie	Met wat voor soort methode wordt dit aangetoond: Meting, document inspectie, etc	Bij welk resultaat wordt er voldaan aan de eis	Welke tolerantie mag er in het resultaat zitten	In welke fase is de eis geldig	Wie controleert of er aan de eis voldaan is	Wat is zijn functie	In welk document wordt aangetoond dat er aan de eis voldaan is	En op welke specifieke plek in het document is dit te vinden	Een toelichting op de verificatie.	De datum waarop de verificatie/keuring plaats heeft gevonden	Voldoet / Voldoet Niet	Wie heeft het resultaat gecontroleerd en wat is de functie van deze persoon	Wat is het oordeel van de controleur	Is er een afwijking geconstateerd en wat is de ID hiervan (ID te verkrijgen via OG)

2.2 Template afwijkingsrapport

Basisinformatie	
ID Afw:	Het id van de afwijking zoals geregistreerd bij Opdrachtnemer
ID OG (optioneel):	Het id van de afwijking zoals geregistreerd bij Opdrachtgever
Titel afwijking	De titel van de afwijking
Status Afw:	Wat is de status van de afwijking
Datum constatering	Wanneer is de afwijking geconstateerd
Opsteller:	Door wie is de afwijking opgesteld
Verantwoordelijke:	Wie is er verantwoordelijk voor deze afwijking
Auditnummer (optioneel):	Het nummer van de audit waar de afwijking uit voort gekomen is
Constaterende partij	Door welk bedrijf is de afwijking geconstateerd

Omschrijving afwijking
Omschrijf hier de geconstateerde afwijking

Oorzaak
Oorzaak afwijking Beschrijf hier de oorzaak van de afwijking

Wijkt af van eis (invoer bij eis of contractdocument/plan):		
ID Eis	Eistitel	Eistekst

Wijkt af van (contract)document/plan (invoer bij eis of contractdocument/plan):	
Document	

Heeft betrekking op Werkpakket (WBS):

ID	Naam Werkpakket

Heeft betrekking op Object (SBS):

ID	Object

Heeft betrekking op Activiteit/Proces (bij proces afwijking):

ID	Proces

Heeft betrekking op Risico (optioneel):

ID	Risico

Consequenties

Omschrijf hier de consequenties

Correctieve maatregelen

ID BM	Correctieve maatregel	Actiehouder	Status	Deadline	Datum uitgevoerd	Bewijsdocument	Toelichting
	Beschrijving van de direct uit te voeren maatregel	De actiehouder	Status van de beheersmaatregel	Deadline	Datum wanneer beheersmaatregel daadwerkelijk is uitgevoerd	Uit welk document blijkt dat de beheersmaatregel is uitgevoerd	Een eventuele toelichting

Corrigerende maatregelen

ID BM	Corrigerende maatregel	Actiehouder	Status	Deadline	Datum uitgevoerd	Bewijsdocument	Toelichting
	Beschrijving van de eventuele maatregel om optreden in de toekomst te voorkomen	De actiehouder	Status van de beheersmaatregel	Deadline	Datum wanneer beheersmaatregel daadwerkelijk is uitgevoerd	Uit welk document blijkt dat de beheersmaatregel is uitgevoerd	Een eventuele toelichting

Afwijking afgehandeld

Afgehandeld	Afgehandeld op:
Ja/Nee	XX-XX-XXXX