



Uitvoeringsorganisatie
Bedrijfsvoering Rijk
*Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties*

Bijlage J-C2

Sturingsmechanisme

UBR|HIS

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Bijlage	J-C2
Kenmerk aanbesteding	201850016.111.001
Naam Europese aanbesteding	Outsourcing kantoorautomatisering

Inhoud

1.	Stuurmechanismen & stuurmaatregelen.....	3
1.1	Stuurmechanismen	4
1.2	Stuurmaatregelen	5
1.3	Rapportages.....	7

1. Stuurmechanismen & stuurmaatregelen

Eisen stuurmechanismen en stuurmaatregelen			
ID	Item	Beschrijving	E/W
1.1	Verantwoordelijkheden stuurmechanismen & stuurmaatregelen	Wederpartij is verantwoordelijk voor het inrichten van processen conform de Eisen ten aanzien van de stuurmechanismen en stuurmaatregelen opgesteld binnen deze Bijlage J-C2 (Sturingsmechanismen) en de Overeenkomst.	E
1.2	Stuurmechanismen	Wederpartij conformeert aan de beschreven stuurmechanismen. Onder stuurmechanismen worden instrumenten verstaan die Invest-NL kan gebruiken om het verloop van de Prestatie van de Wederpartij te monitoren. Hieronder vallen in elk geval Service Levels, Wederpartij evaluatie, audits en Benchmarkonderzoek.	E
1.3	Stuurmaatregelen	Wederpartij conformeert aan de stuurmaatregelen. Onder stuurmaatregelen worden instrumenten verstaan die Invest-NL kan inzetten om de Wederpartij te bewegen tot een bepaald resultaat dan wel een Wijziging in de levering van de Opdracht. Onder stuurmaatregelen vallen in elk geval het Eisen van een Verbeterplan, een Overeenkomstwijziging, een boeteregeling, een vervanging van een Sleutelrol en de (gedeeltelijke) beëindiging van de Overeenkomst.	E
1.4	Koppeling Stuurmaatregelen en Stuurmechanismen	Stuurmechanismen zijn gekoppeld aan stuurmaatregelen. In tabel 1-2 is schematisch aangegeven welke stuurmaatregel van toepassing op is welk stuurmechanisme. Indien het gewenste niveau van één of meerdere stuurmechanismen niet wordt behaald door Wederpartij, kan Invest-NL overgaan tot het inzetten van één of meerdere van de stuurmaatregelen.	E

Tabel 1-1: Stuurmaatregelen & stuurmechanismen Eisen

Stuurmaatregelen	Verbeterplan	Overeenkomstwijziging	Boeteregeling	Vervanging Sleutelrol	Beëindiging (gedeelte) Overeenkomst
Stuurmechanismen					
Service Levels	X	X	X	X	X
Wederpartij evaluatie	X			X	X
Auditrecht	X	X		X	X
Benchmarkonderzoek	X	X		X	X

Tabel 1-2: Stuurmaatregelen & stuurmechanismen koppeling

1.1 Stuurmechanismen

Eisen Stuurmechanismen			
ID	Item	Beschrijving	E/W
1.1.1	Service Levels	Wederpartij stemt in met het gebruik van de Service Level rapportage als mechanisme om Service Levels te meten en indien noodzakelijk een bijbehorende stuurmaatregel in te zetten. Indien Service Levels niet aan de afgesproken Serviceniveaus voldoen van de geleverde Opdracht, wordt de Wederpartij geacht acties in gang te zetten om de desbetreffende Service Levels op het gewenste Serviceniveau te brengen. In de Service Level rapportage hanteert de Wederpartij de volgende kleurcodering omtrent Service Levels: — Groen: Service Level is conform Serviceniveau of beter — Oranje: Service Level is voor de eerste (1^e) keer sinds voorgaande voortgangsrapportage periode onder het gestelde Serviceniveau — Rood: Service Level ligt voor de tweede (2^e) of meer achtereenvolgende voortgangsrapportageperiode(n) onder het Serviceniveau.	E
1.1.2	Wederpartij evaluatie	Wederpartij meet haar Prestatie door middel van een evaluatieformulier voor de Opdracht, die wordt gedeeld met Gebruikers van Invest-NL ter beoordeling van de Opdracht van Wederpartij. Wederpartij stemt in met de volgende randvoorwaarden voor het evaluatieformulier: — Expliciete resultaten (cijfers en toelichting) omtrent de volgende evaluatie indicatoren moeten worden opgeleverd. — Kwaliteit van de Prestatie — Gebruikerstevredenheid — De toegevoegde waarde aan Invest-NL — Prijs-kwaliteitsverhouding — Bijdrage aan de doelstellingen — Flexibiliteit — Innovatiekracht — Relatie Wederpartij / Invest-NL — De uitvoering van de Wederpartij evaluatie vindt ten minste eenmaal per jaar plaats, in het vierde kwartaal. De uitkomst wordt gerapporteerd aan Invest-NL in januari van het daaropvolgende jaar. De meting vindt plaats onder een representatieve doelgroep, samengesteld door Invest-NL De Wederpartij evaluatie vindt plaats onder verantwoordelijkheid en op kosten van de Wederpartij.	E

		Indien de uitkomsten van de Wederpartij evaluatie onvoldoende wordt geacht, zal op basis van de uitkomsten een Verbeterplan opgesteld en uitgevoerd moeten worden. Invest-NL en Wederpartij bepalen in samenspraak de inhoud van dit Verbeterplan, waarbij Invest-NL uiteindelijke goedkeuring dient te verlenen. Indien de scores op de Wederpartij evaluatie onvoldoende blijven behoudt Invest-NL zich het recht voor om de Overeenkomst in zijn geheel of gedeeltelijk kosteloos te beëindigen. Nadere detaillering van de Wederpartij evaluatie vindt plaats gedurende de Transitie.	
1.1.3	Auditrecht	Invest-NL is gerechtigd één (1) keer per Contractjaar of vaker indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht, zelf of door een door hem aan te wijzen derde, onderzoek (audit) in te stellen of te laten plaatsvinden naar de naleving van plichten uit de Overeenkomst, conform de rechten en plichten zoals vastgelegd in Artikel 13 van de Overeenkomst. Indien de audit resulteert in bevindingen is Invest-NL gerechtigd om stuurmaatregelen door te voeren.	E
1.1.4	Benchmarkonderzoek	Wederpartij stemt in met de afspraken met betrekking tot een Benchmarkonderzoek conform Artikel 16 van de Overeenkomst.	E

Tabel 1-3: Stuurmechanismen Eisen

1.2 Stuurmaatregelen

Eisen Stuurmaatregelen			
ID	Item	Beschrijving	E/W
1.2.1	Verbeterplan	Indien het gewenste niveau van één of meerdere stuurmechanismen niet wordt behaald door Wederpartij, kan Invest-NL overgaan tot het Eisen van een Verbeterplan. Wederpartij stelt een Verbeterplan op volgens de SMART methode (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden). Onderdeel van het Verbeterplan is in elk geval een probleemanalyse en kan betrekking hebben op zowel beheersprocessen als project- en ontwikkelingsactiviteiten van de Wederpartij. Wederpartij legt het Verbeterplan ter goedkeuring voor aan Invest-NL, alvorens wordt overgegaan tot uitvoering. Wederpartij levert Verbeterplan aan binnen vijf (5) Werkdagen na identificatie van niet behalen van stuurmechanisme, tenzij expliciet anders overeengekomen. Wederpartij stemt in met een maximale doorlooptijd van drie (3) maanden vanaf het moment van wederzijdse instemming tussen Invest-NL en Wederpartij waarbinnen de activiteiten van het	E

		opgestelde Verbeterplan zijn uitgevoerd, tenzij anders overeengekomen. Wederpartij rapporteert op maandelijks basis de voortgang en status van de uitvoering van het Verbeterplan volgens de in Bijlage J-C1 (Governance) beschreven overlegstructuren. Invest-NL kan volgens de in Bijlage J-C1 (Governance) beschreven overlegstructuren additionele maatregelen inbrengen die het Verbeterplan aanvullen. Indien de maatregelen voortkomend uit het Verbeterplan na uitvoering niet het gewenste effect sorteren stelt de Wederpartij een tweede Verbeterplan op dat een maximale doorlooptijd van één (1) maand kent. De Wederpartij draagt zorg voor de kosten van de eigen acties zoals voortkomend uit de Verbeterplannen. Wederpartij is akkoord met het gegeven dat het opstellen en uitvoeren van Verbeterplannen niet af doet aan de rechten en rechtsmiddelen die Invest-NL kan inzetten bij tekortkoming van de Opdracht.	
1.2.2	Overeenkomstwijziging	Indien het gewenste niveau van één of meerdere stuurmechanismen niet wordt behaald door Wederpartij, kan Invest-NL overgaan tot het Eisen van een Overeenkomstwijziging. De Overeenkomstwijziging zal niet leiden tot een verlichting van de verplichtingen van de Wederpartij, tenzij nadrukkelijk goedgekeurd door Invest-NL. Overeenkomstwijzigingen kunnen plaatsvinden op basis van de Artikel 15 (Wijzigingsprocedure) uit de Overeenkomst.	E
1.2.3	Boeteregeling	Indien het gewenste niveau van de Service Levels niet wordt behaald door Wederpartij, treedt de boeteregeling in werking. Wederpartij stemt in met de boetereeling zoals beschreven in Artikel 8 van de Overeenkomst.	E
1.2.4	Vervanging Sleutelrol	Indien het gewenste niveau van één of meerdere stuurmechanismen niet wordt behaald door Wederpartij, kan Invest-NL overgaan tot het Eisen van een vervanging van een Sleutelrol conform de Sleutelrollenprocedure zoals beschreven in Bijlage J-C1 (Governance).	E
1.2.5	Beëindiging (gedeelte) Overeenkomst	Indien het gewenste niveau van één of meerdere stuurmechanismen niet wordt behaald door Wederpartij, kan Invest-NL overgaan tot het (gedeeltelijk) beëindigen van de Overeenkomst. Onder welke voorwaarden (gedeeltelijke) beëindiging mogelijk is staat beschreven in de ARBIT-2018 artikel 30.1.Overeenkomst.	E

Tabel 1-4: Stuurmaatregelen Eisen

1.3 Rapportages

Eisen Rapportages			
ID	Item	Beschrijving	E/W
1.3.1	Verantwoordelijkheid Wederpartij rapportages	De Wederpartij rapporteert op periodieke basis over de prestaties en kwaliteit van de Opdracht. Hierbij draagt de Wederpartij zorg voor rapportages die op tijd en accuraat beschikbaar zijn voor Invest-NL, volgens de in Bijlage J-C1 (Governance) bepaalde overlegstructuren. De Wederpartij levert deze rapportages digitaal aan, niet later dan vijf (5) Werkdagen na verstrijken van de rapportageperiode.	E
1.3.2	Strategische rapportages	Wederpartij stelt ten minste eenmaal per jaar de volgende rapportages ter beschikking aan Invest-NL, waarbinnen in elk geval de volgende onderwerpen aan bod komen: 1 Overall performance rapport a. Overzicht nakomen van contractuele verplichtingen en wijzigingen b. Behaalde geconsolideerde scores op Service Levels c. Financiële aspecten & impact d. Samenvatting grote risico's en issues 2 Compliance & informatiebeveiliging rapportage a. Normenkaders b. Beleid c. Situatie d. Follow up security acties e. In Control Statement o.a. ISAE3402 & ISO27001 3 Wederpartij evaluatie a. Samenvatting Wederpartij evaluatie	E
1.3.3	Tactische rapportages	Wederpartij stelt ten minste eenmaal per kwartaal de volgende rapportages ter beschikking aan Invest-NL, waarbinnen in elk geval de volgende onderwerpen aan bod komen: 1. Service Level Rapportage a. Conform Bijlage J-A2 (Service Levels) 2. Continuous service improvement rapportage a. Structurele verbetermogelijkheden Opdracht b. Haalbaarheidsonderzoek inclusief business case (indien van toepassing) 3. Financieel performance rapportage a. Financiële aspecten (actueel, planning,trends & forecasting) b. Totaal volume per Opdracht inclusief afwijkingen c. Factureringsoverzicht.	E
1.3.4	Operationele rapportages	Wederpartij stelt ten minste eenmaal per maand een operationeel rapport ter beschikking aan Invest-NL, waarbinnen in elk geval de volgende onderwerpen aan bod komen: a. Operationele status Opdracht b. Incident overzicht c. Risk, continuity, security & compliance d. Probleem overzicht e. Change- en onderhoudsplanung	E

		f. Service requests overzicht g. Beschikbaarheids- status -analyses en -trends h. Beschikbaarheid van diensten (indien van toepassing) i. Capaciteits- status,-analyses en – trends j. Lijst van wijzigingsverzoeken met de impact op operatie k. Lijst van autorisaties en Wijzigingen op autorisaties in systemen	
1.3.5	Aanvang overeenkomst	De frequentie waarop rapportages opgeleverd worden zullen bij aanvang van de Overeenkomst consistent zijn met de frequentie van overleggen in Bijlage J-C1 (Governance)	E

Tabel 1-5: Rapportage Eisen