



HOOGHEEMRAADSCHAP
**DE STICHTSE
RIJNLANDEN**

veilige dijken • droge voeten • schoon water

Bijlage J: Dossier Contractmanagement (DCM)

Poldermolen 2
Postbus 550
3990 GJ Houten
T (030) 634 57 00
post@hdr.nl
www.destichtserijnlanden.nl

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1 Inleiding	3
1.1 Leeswijzer	3
2 Governance	4
2.1 Uitgangspunten	4
2.2 Overlegvormen	4
2.3 Herstel- en controlemaatregelen.....	6
2.3.1 Escalatie.....	6
2.3.2 Evaluatie en verbeterplan	6
2.3.3 Auditing	7
2.4 Sancties.....	8
2.5 Dienstverleningsverbetering (DVV)	8
2.5.1.1 Algemene procedure	9
2.5.1.2 Procedure op verzoek van een Opdrachtnemer	9
2.5.1.3 Procedure op verzoek van HDSR.....	9
2.5.1.4 Besluitvorming	10
2.5.1.5 Doorlooptijd procedure.....	10
2.5.1.6 Werking van de wijzigingen	10

1 Inleiding

In deze Bijlage Dossier Contractmanagement (voortaan DCM) treft u alles aan wat te maken heeft met het (be)sturen van de raamovereenkomst 'Telecommunicatiediensten Kantoorautomatisering (KA) en Netwerkdienstverlening' en de omgang en relatie tussen HDSR en Opdrachtnemer.

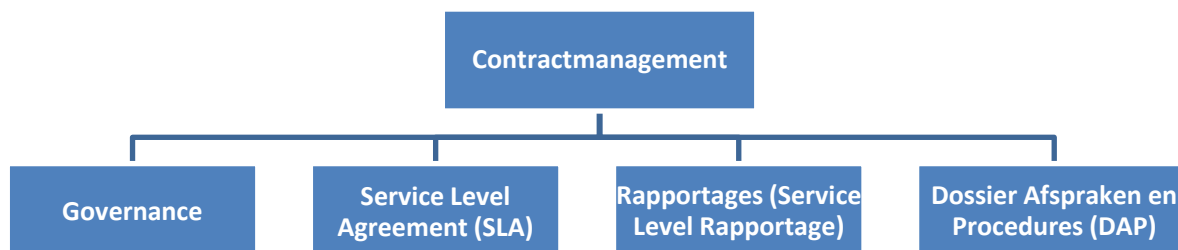
1.1 Leeswijzer

Het DCM is opgedeeld in vier onderdelen. Governance, Service Level Agreement (SLA), Rapportages (Service Level Rapportages) en Dossier Afspraken en Procedures.

De Governance is beschreven in dit document. De SLA, DAP en Service Level rapportage in het document van de Inschrijver.

Concept DAP, SLA en Service Level Rapportage wordt van Inschrijvers gevraagd, zie eis K18 PVE:

“Opdrachtnemer dient als bijlage van de Inschrijving een concept Service Level Agreement (SLA), concept Dossier Afspraken en Procedures (DAP) en concept Service Level Rapportage in te dienen die invulling geeft aan de scope, doelstellingen en gewenste situatie uit de Inschrijvingsleidraad, eisen uit het Programma van Eisen en Bijlage J 'Dossier contractmanagement'. Dit document wordt met de winnende leverancier binnen 1 maand na ingangsdatum overeenkomst definitief gemaakt.”



Figuur 1.1 Contractmanagement

Governance wordt in hoofdstuk 2 op hoofdlijnen beschreven. Hier wordt met name ingegaan op (be)sturing, organisatie en overlegvormen.

2 Governance

Dit hoofdstuk beschrijft de afspraken over Governance zoals van toepassing op de Raamovereenkomst en bijhorende Nadere overeenkomsten.

2.1 Uitgangspunten

Opdrachtnemer conformeert zich aan de onderstaande algemene uitgangspunten van HDSR ten aanzien van Governance en zal deze uitgangspunten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en de daar uit voortvloeiende Nadere overeenkomsten in acht nemen.

- Governance is een continu proces van afstemmen met de belanghebbenden. Hierbij gaat het wederzijds om effectiviteit van de dienstverlening en het waar nodig aanbrengen van verbeteringen (performance verbetering, groei van dienstverlening en innovatie van dienstverlening). Tevens wordt afgestemd over waar verbeteringen moeten worden aangebracht, hoe verbeteringen er uit moeten zien en hoe en wanneer deze verbeteringen daadwerkelijk geïmplementeerd en geborgd gaan worden in de samenwerking tussen partijen.
- Governance kent drie niveaus van overleggen namelijk: uitvoerend (operationeel), sturend (tactisch) en richtinggevend/besluitvormend (strategisch) overleg.
- Governance wordt vastgelegd in structuren voor overleg, besluitvorming en communicatie. Daarbij wordt vastgelegd wie in welke rol welke (eind)verantwoordelijkheid heeft.
- Dit hoofdstuk beschrijft Governance voor de exploitatie van de Raamovereenkomst en bijbehorende Nadere overeenkomsten.
- De in dit hoofdstuk beschreven overlegvormen kennen een intern deel voor HDSR en een extern deel met de Opdrachtnemer.

De contractmanager van HDSR en accountmanager van Opdrachtnemer zijn verantwoordelijk voor de totstandkoming, ondertekening en vastlegging/distributie van de afspraken binnen de eigen organisaties.

2.2 Overlegvormen

Om de efficiëntie van de overleggen met Opdrachtnemer te borgen vindt periodiek op diverse niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) overleg tussen medewerkers van HDSR en Opdrachtnemer plaats.

In deze paragraaf zijn de strategische, tactische en operationele overleggen tussen HDSR en Opdrachtnemer beschreven. In deze paragraaf is een lijst opgenomen met frequenties van overleggen en te bespreken en te besluiten onderwerpen. Voorafgaand aan het betreffende overleg wordt geïnventariseerd welke onderwerpen van belang zijn en worden eventueel onderwerpen weggelaten of toegevoegd. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij aan de overleggen deelneemt. HDSR zorgt voor een passende afvaardiging. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging.

In onderstaande tabel wordt weergegeven welke functionarissen/rollen ten minste per organisatie deelnemen aan de overlegvormen. Vervolgens wordt aangegeven welke onderwerpen bij welke overlegvorm thuis horen.

Tabel 2.1 Overlegstructuur

	Contract- manager HDSR	Teamleider(s) I&A HDSR	Manager I&A HDSR	Account- manager Opdrachtnemer	Manager/ directeur Opdrachtnemer
Strategisch overleg (1x per jaar)			Voorzitter		Deelnemer
Tactisch overleg (2x per jaar)	Voorzitter	Deelnemer		Deelnemer	
Operationeel overleg (Incidenteel)	Voorzitter			Deelnemer	

Tabel 2.2 Onderwerpen strategisch overleg

Onderwerpen strategisch overleg	
Besluiten	- Besluiten over wijzigingen in Governance model, DAP, SLA, etc. - Ingang zetten van ontbinden of verlengen van de Raamovereenkomst
Bespreken	- Evalueren in Raamovereenkomst - Middellange en lange termijn ontwikkelingen in relatie tot planning en koers - Wijze van samenwerking en beheersing vanuit verleden richting toekomst - Inkoopdoelstellingen HDSR - Businessdoelstellingen - Escalaties uit tactisch overleg.

Tabel 2.3 Onderwerpen tactisch overleg

Onderwerpen tactisch overleg	
Besluiten	- Bespreken voorstellen wijziging Governance model, DAP, SLA, etc. - Herstel- en controlemaatregelen
Bespreken	- Kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening o.b.v. afgesproken SLA - Trendontwikkelingen van afname van dienstverlening - Structurele en significante wijzigingen in toekomstige behoefte van HDSR - Evalueren Nadere Overeenkomsten - Bespreken van financiële betalingen

Tabel 2.4 Onderwerpen operationeel overleg

Onderwerpen operationeel overleg	
Besluiten	Besluiten over besproken issues, voor zover in mandaat van personen aan tafel, anders inbrengen in tactisch en/of strategisch overleg
Bespreken	Issues tussen Opdrachtnemer en HDSR doorspreken

2.3 Herstel- en controlemaatregelen

Indien de dienstverlening niet voldoet aan hetgeen overeengekomen is in de ROK of nadere opdrachten, dan heeft HDSR een aantal herstel- en controlemaatregelen ter beschikking:

- Escalatie;
- Evaluatie en verbeterplan;
- Auditing

2.3.1 Escalatie

Indien sprake is van een tekortschietende dienstverlening treden partijen met elkaar in overleg om nakoming van de Raamovereenkomst of Nadere overeenkomst zeker te stellen, waarbij enkele escalatieniveaus zijn te doorlopen. HDSR zal schriftelijk aan Opdrachtnemer aangeven op welke punten de Opdrachtnemer is tekortgeschoten. Partijen zijn verplicht om de vertegenwoordigers voor het toepasselijke escalatieniveau binnen een passende termijn ter beschikking te stellen.

Escalatieniveau 1

Bij onvoldoende resultaat via de servicedesk van de Opdrachtnemer, zal door de contractmanager van HDSR geëscaleerd worden naar de accountmanager van de Opdrachtnemer. Dit geldt als eerste escalatieniveau.

Escalatieniveau 2

Er wordt geëscaleerd naar het tweede escalatieniveau indien het eerste escalatieniveau naar het oordeel van de contractmanager van HDSR tot onvoldoende resultaat leidt. De Contractmanager zal escaleren naar de accountmanager van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer stelt voor eigen rekening de nodige mensen en middelen ter beschikking om de tekortkoming(en) te verhelpen en herhaling daarvan te voorkomen. Conform de afspraken die vervolgens worden vastgelegd, rapporteert Opdrachtnemer aan HDSR over de voortgang.

Escalatieniveau 3

Bij het derde escalatieniveau escaleert de contractmanager van HDSR naar de manager/directeur van de Opdrachtnemer.

2.3.2 Evaluatie en verbeterplan

Bij een tekortschietende dienstverlening, zoals in geval van overschrijding van de overeengekomen levertijden, is het prioriteit één om de dienstverlening zo snel mogelijk te herstellen. Een belangrijk instrument daarvoor is dat HDSR naast de in de vorige paragrafen genoemde escalatiemogelijkheden, Opdrachtnemer kunnen opdragen, dat - parallel aan het herstellen van de dienstverlening - direct gestart wordt met het houden van een evaluatie en het opstellen van een daaruit volgend verbeterplan.

Evaluatie

In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de Opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren, indien HDSR daartoe een opdracht geeft. De Opdrachtnemer heeft, nadat HDSR respectievelijk HDSR een daartoe strekkende opdracht heeft gedaan, vijf werkdagen de tijd om een evaluatie te houden en hierover te rapporteren aan HDSR. De evaluatie start met het achterhalen wat de oorzaak van de tekortschietende dienstverlening of de overschrijding is geweest. Op basis van de achterhaalde oorzaak, dient door Opdrachtnemer een adequaat verbeterplan geformuleerd te worden.

Verbeterplan

Het verbeterplan dient voorzien te zijn van een planning en ter acceptatie voorgelegd te worden aan HDSR. De Opdrachtnemer dient transparant te zijn over de oorzaak van de tekortkoming of de overschrijding. Het verbeterplan moet er voor zorgen dat herhaling wordt voorkomen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek (frequentie wordt door HDSR vastgesteld) over de voortgang van de realisatie van het verbeterplan.

De kosten van de evaluatie en de uitvoering van het verbeterplan komen voor rekening van Opdrachtnemer. Indien HDSR betrokken is bij de evaluatie of de uitvoering van een verbeterplan worden er door HDSR voor deze betrokkenheid geen kosten in rekening gebracht.

2.3.3 Auditing

Opdrachtnemer heeft zichzelf met zijn Inschrijving verplicht om een bepaalde kwaliteit aan dienstverlening te realiseren. Het uitvoeren van een audit is een middel waarmee HDSR nader inzicht kan krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer aan HDSR.

Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan HDSR een audit laten uitvoeren.

1. Bij gerede twijfel over de juistheid van een Nadere offerte, factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.
2. Wanneer uit SLA's overeengekomen in Nadere Overeenkomsten blijkt dat de verwachtingen van HDSR niet overeenkomen met de geleverde dienstverlening. Scope en object van de audit zijn beperkt tot de betreffende onderwerpen, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
3. Verplichting om een audit in te zetten indien dat voor de interne verantwoording van HDSR noodzakelijk is. Scope en object is niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
4. Indien het vermoeden bestaat dat Opdrachtnemer niet voldoet aan een (andere dan onder punt 1, 2 en 3 genoemde) voorwaarde uit de Raamovereenkomst en/of opdrachten. Scope en object is beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.

Voor alle audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen.

Onafhankelijke derde partij

Een audit kan worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor). HDSR en Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke derde partij ingeschakeld wordt. Indien HDSR en Opdrachtnemer samen niet tot een keuze komen voor de inschakeling van een derde partij, heeft HDSR bevoegdheid zonder consensus een onafhankelijke derde partij in te schakelen. De opdracht wordt verstrekt door HDSR.

Opvolging

Geconstateerde gebreken van wezenlijke betekenis als resultaat van een audit dienen door Opdrachtnemer te worden opgelost. Hierover worden afspraken gemaakt tussen HDSR en Opdrachtnemer.

Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een audit zijn voor rekening van HDSR. Kosten die Opdrachtnemer moet maken om verbeterpunten uit de rapportage van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn altijd voor rekening van Opdrachtnemer. Indien uit de audit blijkt dat de Opdrachtnemer niet aan zijn

verplichtingen heeft voldaan in de periode waarover de audit gaat en/of na een afgeronde audit geen herstelwerkzaamheden heeft verricht, zijn de totale kosten van de audit voor rekening van Opdrachtnemer.

2.4 Sancties

Naast genoemde herstel- en controlemaatregelen blijft HDSR bevoegd om tot ontbinding o.g.v. artikel 6:265 BW over te gaan. Daarvoor is het niet noodzakelijk dat HDSR eerst alle herstel- en controlemaatregelen benut en pas bij onvoldoende resultaat tot ontbinding kan overgaan. Het opleggen van herstel- en controlemaatregelen laat onverlet de bevoegdheid van HDSR om schadevergoeding en/of nakoming te vorderen.

2.5 Dienstverleningsverbetering (DVV)

In de Raamovereenkomst is de mogelijkheid opgenomen om, onder voorwaarden, gedurende de looptijd Producten en Diensten toe te voegen, of de kenmerken van bestaande Producten en Diensten aan te passen als deze in de tijd in de markt zijn veranderd. Wat exact onder Dienstverleningsverbetering (DVV) valt, is op voorhand niet eenvoudig aan te geven. Het is immers lastig te voorspellen hoe de ICT-markt zich zal ontwikkelen in de komende jaren. Wel is duidelijk dat de nieuwe of vernieuwde Producten en Diensten nauw verwant moeten zijn aan de Producten en Diensten die in de oorspronkelijke scope zijn beschreven.

Met de DVV-procedure wil HDSR er voor zorgen dat de onder deze ROK af te nemen Producten en Diensten de laatste ontwikkelingen in de markt blijven volgen. Aangezien de procedure kansen biedt voor zowel HDSR als de Opdrachtnemer, is het de verwachting dat de procedure over het algemeen in samenspraak zal worden opgestart als daar aanleiding toe is.

HDSR heeft het recht op het gebruik van nieuwe of vernieuwde Producten en Diensten als blijkt dat de Opdrachtnemer in de markt in staat is een beter functioneel aanbod te doen dan ten tijde van contracteren mogelijk was. In een dergelijk geval is de Opdrachtnemer verplicht de procedure te doorlopen en, indien van toepassing, Producten en Diensten aan te passen, dan wel nieuwe Producten en Diensten te introduceren.

Opdrachtnemer is verplicht om tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst bepaalde Producten of Diensten, die Opdrachtnemer wel aanbiedt op de Nederlandse markt, maar nog niet aan HDSR op grond van de Raamovereenkomst, op verzoek van HDSR ook aan te bieden aan HDSR indien deze Producten of Diensten niet voorkwamen in het Inschrijvingsleidraad maar wel voldoen aan het bepaalde in de scope.

Opdrachtnemer is tevens verplicht om Producten of Diensten, die Opdrachtnemer aanbiedt op grond van de Raamovereenkomst, tevens op verzoek van HDSR aan te bieden met verbeterde specificaties of functionaliteiten aan HDSR indien en voor zover Opdrachtnemer deze Producten of Diensten reeds met zulke verbeterde specificaties en functionaliteiten levert op de Nederlandse markt.

Aanleiding voor starten van de DVV procedure is dat de Opdrachtnemer op enig moment tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst nieuwe of verbeterde aan de scope gerelateerde Producten en Diensten kan leveren, die ten tijde van de Europese aanbestedingsprocedure nog niet in die hoedanigheid bestonden, of die niet waren uitgevraagd, maar tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst door HDSR wel worden gewenst.

2.5.1.1 Algemene procedure

Er zijn twee soorten van verbeteringen waarin de uitgebreide procedure voor DVV gevolgd moet worden.

- De Opdrachtnemer kan bestaande, reeds aanbestede Producten en Diensten onder deze ROK vervangen door levering van vernieuwde Producten en Diensten met soortgelijke, maar verbeterde, specificaties en functionaliteiten.
- De Opdrachtnemer kan Producten en Diensten leveren als uitbreiding van reeds aanbestede en gecontracteerde Producten en Diensten en waarvoor geldt dat die Producten en Diensten onlosmakelijk met de Producten en Diensten zoals deze binnen de scope van de Raamovereenkomst zijn beschreven, zijn verbonden.

HDSR heeft de regie in de afstemming DVV met de Opdrachtnemer waarmee een Raamovereenkomst is afgesloten en toetst het nieuwe aanbod van Producten en Diensten voor acceptatie. Uitgangspunt voor uitvoeren van een DVV is dat de Opdrachtnemers waarmee een Raamovereenkomst is afgesloten in staat is de Dienstverleningsverbetering te realiseren en of de Producten kan leveren.

2.5.1.2 Procedure op verzoek van een Opdrachtnemer

Indien een Opdrachtnemer van mening is dat de dienstverlening verbeterd kan worden, dan kan hij HDSR verzoeken om dit te beoordelen ("service push"). In dit geval zal HDSR globaal de volgende procedure doorlopen. Hieraan kunnen geen rechten ontleend worden. De wijziging dient door de Opdrachtnemer voldoende gemotiveerd ingediend te worden middels een schriftelijk wijzigingsverzoek. HDSR beoordeelt het verzoek op o.a. de volgende punten:

- heeft de aangeboden functionaliteit meerwaarde voor HDSR, en
- is de uitbreiding toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels;

Indien aan de bovenstaande twee minimeisen voldaan wordt, kan HDSR in overleg treden om te bepalen of er daadwerkelijk behoefte is aan het aanbod. HDSR zal de voorgestelde product- of dienstsamenstellingen beoordelen. Indien het aanbod wordt geaccepteerd zal het complete wijzigingsverzoek als wijzigingsovereenkomst in relatie tot de Raamovereenkomst door HDSR en Opdrachtnemers worden ondertekend. De wijziging dient opgenomen te worden in het DVV-register en dient geregistreerd te worden in het contractwijzigingenregister. Vanaf een door HDSR te bepalen moment maakt de nieuwe dienst of nieuw product dan deel uit van het aanbod van de Opdrachtnemer en kan het worden aangeboden indien HDSR daarom verzoekt.

2.5.1.3 Procedure op verzoek van HDSR

Naar aanleiding van vragen vanuit HDSR kan HDSR ook zelfstandig besluiten tot het opstarten van de uitgebreide procedure van DVV ("service pull"). In dat geval zal HDSR aan de Opdrachtnemer verzoeken een aanbod te doen. In dit geval zal HDSR globaal de volgende procedure doorlopen:

- heeft de aangeboden functionaliteit meerwaarde voor HDSR, en
- is de uitbreiding toegestaan binnen de kaders van de Europese aanbestedingsregels;
- De wijziging wordt middels een wijzigingsverzoek schriftelijk aan de Opdrachtnemer waarmee een Raamovereenkomst is afgesloten voorgelegd.
- In overleg met de Opdrachtnemer wordt de nieuwe Dienst of Product verder gespecificeerd.
- HDSR zal de voorgestelde product- of dienstsamenstellingen beoordelen.
- Indien de Opdrachtnemer een aanbod doet, wordt het complete wijzigingsverzoek als wijzigingsovereenkomst in relatie tot de Raamovereenkomst door HDSR en Opdrachtnemer

ondertekend. De wijziging dient opgenomen te worden in het DVV-register en dient geregistreerd te worden in het contractwijzigingenregister.

- Vanaf een door HDSR te bepalen moment maakt de nieuwe Dienst of het Product deel uit van het aanbod van de Opdrachtnemer en kan het worden aangeboden indien een HDSR daarom verzoekt.

2.5.1.4 Besluitvorming

HDSR bepaalt of Diensten of Producten uiteindelijk worden toegevoegd, of dat de gevraagde dienstverlening of product buiten scope valt. Dit geldt zowel voor service push als service pull. Tegen dit besluit van HDSR is geen beroep mogelijk.

2.5.1.5 Doorlooptijd procedure

Het eventueel toevoegen van verbeterde dienstverlening of product wordt besproken met HDSR tijdens een overleg zoals benoemd in paragraaf 2.2 overlegstructuren. HDSR streeft er naar om de gehele procedure binnen twee maanden na het overleg volledig voltooid te hebben.

2.5.1.6 Werking van de wijzigingen

Iedere wijziging van het aanbod van Producten en Diensten dient te worden gecommuniceerd aan HDSR.