
Bijlage 5 - Governance ten behoeve van de Europese Aanbesteding

Enterprise Service Management

Kadaster

Directie

Auteur

Versie

Versiedatum

IT

Jasper van Tetering

1.0

11 juni 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
1.1	Algemeen.....	3
2	Governance model.....	3
2.1	Strategisch niveau (Directiekader)	3
2.1.1	Taken	3
2.1.2	Verantwoordelijkheden	3
2.1.3	Bevoegdheden.....	3
2.2	Tactisch niveau (Management kader):	4
2.2.1	Taken	4
2.2.2	Verantwoordelijkheden	4
2.2.3	Bevoegdheden.....	4
2.3	Operationeel niveau (Werkkader):.....	5
2.3.1	Taken	5
2.3.2	Verantwoordelijkheden	5
2.3.3	Bevoegdheden.....	5
3	Overlegstructuur	6

1. Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document, maakt als bijlage 5 van het Beschrijvend Document onderdeel uit van de (Concept)Overeenkomst Enterprise Service Management met als kenmerk <invullen> tussen het Kadaster en <Naam Opdrachtnemer> (in dit document verder aangeduid als Opdrachtnemer) en beschrijft het Governance model voor de (be)sturing van de Overeenkomst.

Deze Governance zorgt er voor dat de betrokkenen op een transparante wijze inzicht hebben in overlegstructuur en daarmee samenhangende besluitvorming. Dit document beschrijft de overlegstructuur als onderdeel van de Governance op algemene punten. Hierbij zorgt het operationeel niveau dat er gerapporteerd wordt aan tactisch niveau en tactisch niveau zorgt dat er gerapporteerd wordt aan strategisch niveau. Informatie of besluitvorming wordt teruggekoppeld naar het onderliggend niveau.

Het doel van deze Governance is:

- Vastlegging van de wijze waarop de Overeenkomst en relaties tussen Kadaster en Opdrachtnemer beheerd worden op dagelijkse operationele basis, tactisch en strategisch niveau.
- Vastlegging van de wijze waarop de operationele relatie beheerd wordt, met betrekking tot de uitvoering van de Overeenkomst.
- Beschrijving van de overlegstructuren en communicatie, verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen partijen.

Dit document zal periodiek, met als richtlijn minimaal 1 x per jaar, door het Kadaster en Opdrachtnemer worden gereviseerd en zo nodig worden aangepast. Vaststellingen hiervan vindt plaats tijdens het Tactisch Overleg.

2. Governance model

2.1 Strategisch niveau (Directiekader)

De Directie Kadaster (Directeur <interne opdrachtgever> en directeur finance en control)¹ en het management van Opdrachtnemer zijn, binnen de Overeenkomst belast met en geven van invulling aan het strategische managementniveau.

2.1.1 Taken

- Het bewaken en beheersen van de Overeenkomst;
- Het managen en beheersen van juridische en bedrijfsrisico's;
- Het verzamelen van informatie / analyses van tactisch servicemanagement;
- Periodiek overleg met tactisch managementniveau.

2.1.2 Verantwoordelijkheden

- Het uitvoeren van de opgedragen taken op het strategische managementniveau waarbij er vanuit de planning- & control cyclus jaarlijks invulling wordt gegeven aan de richtinggevende processen;
- Het oplossen van escalaties en disputen op tactisch niveau (als hoger escalatie niveau);
- Eindverantwoordelijk voor de algehele klanttevredenheid bij het Kadaster.

2.1.3 Bevoegdheden

- Het nemen van besluiten aangaande de uit te voeren taken en besluiten te nemen die voortvloeien uit de doorlopen escalatieprocedure op een (eventueel) lager niveau.

¹ De IT-manager, Productowner, Contractmanager IT, Senior Inkoopadviseur IT en Bedrijfsjurist treden voor zover nodig op als adviseur(s) aan de zijde van Opdrachtgever>.

- Opdrachten tot nakoming en/of andere maatregelen op basis van bevindingenrapportage voor bevindingen die vanuit tactisch niveau zijn geëscaleerd en besluiten tot ontbinding conform Voorwaarden.
- Besluitvormend zijn: Directeur Frank Tierolf en directeur <interne opdrachtgever>. Overigen zijn adviserend.

2.2 Tactisch niveau (Management kader):

Het Kadaster (IT-manager, Productowner, contractmanagers per afdeling)² en het management van Opdrachtnemer zijn, binnen deze Overeenkomst, belast met en het geven van invulling aan het tactische management niveau. De accountmanager rapporteert functioneel aan de contractmanager over de uitvoering van Overeenkomst.

2.2.1 Taken

- Het managen van de Overeenkomst door het bewaken en evalueren van de (kwaliteit van de) afgesproken <invullen>;
- Het verzamelen van informatie / analyses van operationeel management;
- Het communiceren over de resultaten van de op te leveren <invullen>;
- Het bewaken en evalueren van de (kwaliteit van de) opdrachtverstrekking (incl. offreren);
- Het voeren van (periodiek) overleg met strategisch management;
- Het voeren van (periodiek) overleg met operationeel management;
- Het adviseren van strategisch servicemanagement.

2.2.2 Verantwoordelijkheden

- Het uitvoeren van de opgedragen taken op tactisch managementniveau conform de overeengekomen resultaatverplichting voor de uitvoerende en sturende processen;
- Actieve risicobeheersing;
- Het managen van en sturen op rapportages t.a.v. bevindingen;
- Het eventueel oplossen van escalaties en disputen op operationeel niveau (als hoger escalatie niveau).

2.2.3 Bevoegdheden

- Opdrachtverstrekking voor de <invullen> conform de Overeenkomst niet zijnde wijzigingen van de Overeenkomst en nemen van besluiten aangaande de escalatieprocedure op een eventueel lager niveau;
- Opdrachten tot nakoming en/of andere maatregelen op basis van de rapportage voor bevindingen behorende bij de Overeenkomst en toepassing te geven aan de Voorwaarden aangaande ontbinding en opzegging;
- Besluitvormend zijn IT-manager <interne opdrachtgever> en Inkoopmanager;
- Overige zijn adviserend.

² De Senior Inkoopadviseur IT en Bedrijfsjurist treden voor zover nodig op als adviseur(s) aan de zijde van Opdrachtgever.

2.3 Operationeel niveau (Werkkader):

Contractmanagers en accountmanager zijn binnen de Overeenkomst belast met en het geven van invulling aan het operationeel niveau. Bevindingen in de opgeleverde resultaten, opdrachten en verzoeken worden verzameld en gerapporteerd aan de contractmanagers van het Kadaster. De contractmanagers dragen zorg voor het al dan niet in gang zetten van nadere actie(s) n.a.v. een bevinding of anderszins.

2.3.1 Taken

- Het coördineren van en meewerken op operationeel (proces) niveau;
- Het adviseren en ondersteunen van het tactisch managementniveau aangaande wensen en voorstellen;
- Het afstemmen van opdrachten;
- Het opstellen van <Offerteaanvragen, offertes, opdrachten en Nadere Overeenkomsten>;
- Het beoordelen van (proforma) facturen;
- Het adviseren van tactisch managementniveau;
- Het verstrekken van sturingsinformatie m.b.t. de <invullen> voor tactisch managementniveau;
- Het communiceren over onderhanden werk en verstrekte opdrachten;
- Het opstellen/wijzigen van werkwijzen en procedures om de operationele activiteiten effectiever en efficiënt te laten verlopen (bv behandeling facturen);
- Bewaken, signaleren en classificeren van mogelijke verstoringen op basis van de Overeenkomst, onder andere op de eisen en wensen uit het Beschrijvend Document en afspraken uit het operationeel overleg;
- Signaleren en inleggen van (mogelijke) verstoringen (hierna Bevinding) waaronder Incidenten, knelpunten en Problemen;
- Risicoanalyse omtrent (mogelijke) Bevindingen;
- Opstellen rapportage per Bevinding; met daarin omschrijving van het issue, de oorzaak, het risico voor het Kadaster inclusief risico-classificatie waar van toepassing, oplossingen, voorstel oplossing met te ondernemen acties en actiehouders en het te nemen besluit, alsmede het besluitvormend orgaan binnen het Kadaster indien blijkt dat het operationeel niveau niet bevoegd is.

2.3.2 Verantwoordelijkheden

- De uitvoering van de opgedragen taken;
- De voortgangsbewaking m.b.t. de afhandeling van opdrachten;
- De globale voortgangsbewaking;
- Het bewaken van de kwaliteit van de opdracht-uitvoering;
- Adequaat doorlopen verwervingsproces.

2.3.3 Bevoegdheden

- Opdrachten tot nakoming en/of andere maatregelen op basis van rapportage voor Bevindingen.
- Overleg aangaande voorgenomen opdrachten.

3. Overlegstructuur

Onderwerp	Strategisch overleg
Frequentie	1x per jaar (zo nodig ad – hoc)
Voorzitter	Directeur Kadaster
Vertegenwoordigers	Directeur manager <interne opdrachtgever> Directeur Finance en Control Management Opdrachtnemer
Agenda	Evaluatie afgelopen jaar Jaarplan Portfolio Ontwikkelingen betreffende <invullen> Wijzigingstrajecten Escalaties Bevindingen Voortgang evt. acties
Input	Sturingsinformatie tactisch niveau t.a.v. onderwerpen agenda Ontwikkelingen <invullen>, Opdrachtnemer, fabrikanten Rapportage bevindingen
Output	Besluitvorming Opdrachtverstrekking (nakoming) Beleidsbepaling Acties Notulen

Onderwerp	Tactisch overleg
Frequentie	1x per zes maanden (zo nodig ad-hoc)
Voorzitter	IT-manager Kadaster
Vertegenwoordigers	Management Opdrachtnemer Productowner <interne opdrachtgever> Inkoopadviseur (interne opdrachtgever) Manager IT <interne opdrachtgever>
Agenda	Rapportage Planning Jaar evaluatie Bevindingen Verbeteracties Voortgang projecten Advies strategisch niveau Wijzigingen Overeenkomst
Input	Sturingsinformatie operationeel niveau t.a.v. onderwerpen agenda Ontwikkelingen <invullen>, Opdrachtnemer, fabrikanten

Onderwerp	Tactisch overleg
Output	Besluitvorming Opdrachtverstrekking (nakoming) Acties Notulen Advies strategisch niveau

Onderwerp	Operationeel overleg
Frequentie	Minimaal 1x per kwartaal (zo nodig ad-hoc)
Voorzitter	Contractmanager Kadaster
Vertegenwoordigers	Contractmanager <interne opdrachtgever> Contractmanager <interne opdrachtgever> Accountmanager Opdrachtnemer
Agenda	Rapportage Planning Ontwikkeling Jaar evaluatie Bevindingen Verbeteracties Werkwijzen en procedures Voortgang projecten Voortgang opdrachten Advies tactisch niveau
Input	Sturingsinformatie t.a.v. onderwerpen agenda Ontwikkelingen <invullen>, Opdrachtnemer, fabrikanten
Output	Besluitvorming Opdrachtverstrekking (nakoming) Acties Notulen Advies tactisch niveau Voorstellen wijziging Raamovereenkomst Werkwijzen en procedures