



werken aan perspectief

## **OVK Bijlage 1g Benchmark Procedure**

### **Uitnodiging tot Inschrijving** EA Vaste en Mobiele Telefonie

>  
(TN>)

© UWV Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enig andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

## **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>BEGRIPSOMSCHRIJVINGEN</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ALGEMENE PRINCIPES</b> .....	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>SELECTIE VAN DE BENCHMARKER</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>PROCES VOOR DE BENCHMARK</b> .....	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>RAPPORTAGE EN REVIEW VAN DE BENCHMARK</b> .....	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>HET BENCHMARK VERBETERPLAN</b> .....	<b>11</b>
<b>8</b>	<b>AANPASSINGEN NAAR AANLEIDING VAN DE BENCHMARK UITKOMST</b> ...	<b>12</b>
<b>9</b>	<b>ANNEX 1: OVERZICHT MOGELIJKE BENCHMARKERS</b> .....	<b>13</b>

## 1 Inleiding

- 1.1 Deze Bijlage beschrijft de procedures voor Benchmarking die UWV en Opdrachtnemer volgen.
- 1.2 Deze Bijlage bestaat uit de volgende zes onderdelen:
  - a. Algemene principes;
  - b. Selectie van de Benchmarkeerder;
  - c. Proces voor de Benchmarking;
  - d. Rapportage en review van de Benchmark;
  - e. Benchmark Verbeterplan;
  - f. Aanpassingen naar aanleiding van de Benchmark uitkomst.

## 2 Begripsomschrijvingen

- 2.1 In deze Bijlage hebben de met een hoofdletter geschreven begrippen de betekenis als vermeld in **Bijlage 04 Definitielijst** bij de Overeenkomst vaste en mobiele telefonie. In aanvulling daarop dan wel in afwijking daarvan hebben de in deze Bijlage met een hoofdletter geschreven begrippen de navolgende betekenis:
- a. **Benchmark:** het vergelijken van de door de Opdrachtnemer geleverde Diensten (of benchmarkbare onderdelen daarvan) en daarmee samenhangende Vergoeding met Dienstverlening van andere leveranciers van vaste en mobiele telefonie (de Referentie Groep) op het gebied van de Overeenkomst.
  - b. **Benchmark Proces:** de activiteiten die in het Project Initiatie Document Benchmark staan.
  - c. **Benchmark Rapport:** het rapport opgesteld door de Benchmarker welk de resultaten van de Benchmark weergeeft.
  - d. **Benchmark Resultaten:** de inhoud van het Benchmark Rapport.
  - e. **Benchmark Review Proces:** de activiteiten die betrekking hebben op het evalueren van de Benchmark Resultaten.
  - f. **Benchmark Verbeterplan:** een door Opdrachtnemer opgesteld plan ter verbetering van de situatie, op basis van de in het Benchmark Review Proces geconstateerde vaststellingen. Dit plan dient te worden goedgekeurd door beide Partijen.
  - g. **Benchmarker:** een onafhankelijke derde Partij die is geselecteerd door Partijen om de Benchmark uit te voeren.
  - h. **Kwalitatieve Indicatoren:** de strategie, beleid, structuur, cultuur, technologie, geografie, bemensing, processen, procedures en Activiteiten van toepassing op de Diensten.
  - i. **Kwantitatieve Indicatoren:** de Vergoeding, Service Levels, procedures en contractuele condities en randvoorwaarden van toepassing op de Diensten.
  - j. **Partij:** de Benchmarker, UWV of Opdrachtnemer.
  - k. **Partijen:** de Benchmarker, UWV of Opdrachtnemer in een meervoudige samenstelling.
  - l. **Project Initiatie Document Benchmark:** het document dat het project plan voor de Benchmark omschrijft met daarin de principes, criteria voor evaluatie, te onderzoeken Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren en methode van de aanpak, die gebruikt gaan worden bij de Benchmark activiteiten.
  - m. **Referentie Groep:** een groep organisaties geselecteerd om de basis te vormen voor een vergelijking voor de Benchmark.

### 3 Algemene principes

- 3.1 UWV heeft op grond van de Overeenkomst Diensten voor vaste en mobiele telefonie het recht tot het (laten) uitvoeren van een Benchmark op de inhoud en uitvoering van de Overeenkomst en/of daaronder ressorterende Opdracht (en) door Opdrachtnemer. Bij een Benchmark wordt getoetst op nader te bepalen criteria.
- 3.2 Bij een Benchmark worden de door Partijen overeengekomen criteria getoetst door:
- de overeengekomen Diensten en de inhoud van de Overeenkomst, dan wel de daadwerkelijk geleverde Diensten en de inhoud van de Overeenkomst te vergelijken met eenzelfde/vergelijkbare Dienstverlening en daarbij behorende voorwaarden van een Referentie Groep van twee of een nader door Partijen overeen te komen aantal opdrachtnemers.
  - Deze vergelijking vindt plaats op het niveau van een "UWV Dienst" (of benchmarkbare onderdelen daarvan) op basis waarvan een eenheidsprijs of stuksprijs wordt gefactureerd.

#### Kosten van de Benchmark

- 3.3 UWV en Opdrachtnemer zullen alle redelijke inspanningen verrichten om de kosten van de Benchmark te minimaliseren.
- 3.4 Het inhuren van de geselecteerde Benchmarkster vindt plaats door UWV. De kosten van de Benchmarkster zijn voor rekening van UWV, tenzij uit de Benchmark blijkt dat de kwaliteit / prijs verhouding niet marktconform is. UWV en Opdrachtnemer zullen elkaar geen kosten in rekening brengen verband houdend met hun eigen activiteiten die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de Benchmark.

#### Benchmark

- 3.5 De Benchmark zal onafhankelijk en objectief zijn.
- 3.6 De Benchmarkster stelt de Referentie Groep vast na overleg met Partijen. De Referentie Groep data die gebruikt worden voor een Benchmark mogen niet meer dan 12 (twaalf) maanden oud zijn.
- 3.7 Aan de hand van de door Opdrachtnemer opgeleverde data aan de Benchmarkster zullen de door Partijen ten behoeve van de Benchmark overeengekomen Kwantitatieve Indicatoren en Kwalitatieve Indicatoren vergeleken worden met de waarden voor de Kwantitatieve Indicatoren en Kwalitatieve Indicatoren van de Referentie Groep. Hierbij wordt vergeleken met het gemiddelde van de Referentie Groep tenzij anders door Partijen is overeengekomen.
- 3.8 Daar waar onvoldoende data van de Referentie Groep ter beschikking is in termen van volume of detail, is het aan het oordeel van alleen de Benchmarkster om vergelijkbare data te selecteren en aanpassingen te verdisconteren of restricties toe te passen op de data, om deze vergelijkbare data beter geschikt te maken voor de Benchmark. De basis voor het gebruik van vergelijkbare data en het verdisconteren van aanpassingen of opleggen van restricties, en de bijbehorende ondersteunende aannames zullen worden aangegeven in de Benchmark Resultaten. De Benchmarkster

zal contact onderhouden met Opdrachtnemer en UWV om zo nodig additionele onafhankelijke verifieerbare data te verkrijgen ten behoeve van de Benchmark.

3.9 De Benchmarker zal uitgaan van het volgende:

- a. Referentie Groepen en indien mogelijk (recente) contracten;
- b. uitsluitend data van niet meer dan 12 (twaalf) maanden oud;
- c. vergelijkbaarheid in de aard, type, hoeveelheid en geheel van Diensten ontvangen door de Referentie Groep en UWV, inclusief omvang, investeringen, prijzen/Tarieven, scope en aard van het geheel van Diensten, geografische scope van het geheel van Diensten, kwaliteitsstandaarden, technologie, Service Levels en betalingsstructuur;
- d. vergelijkbaarheid van de Referentie Groep dienstenomgeving en de dienstenomgeving van UWV;
- e. vergelijkbaarheid van de contractuele looptijden tussen de Referentie Groep en de contractuele looptijden van UWV inclusief de minimum periode waaraan de Partijen zich dienen te committeren aan de contracten en de betalingsstructuur;
- f. de prijs-kwaliteit verhouding van de Dienstverlening;
- g. wijzigingen in de markt;
- h. geldigheid van de data en detailniveau van de data.

Indien nodig en in overleg, zullen Partijen enige gedocumenteerde variaties in de data aanbrengen om rekening te houden met de verschillen tussen de Referentie Groep en UWV en haar relatie met Opdrachtnemer om op deze wijze de vergelijkbaarheid te creëren. Dit wordt alsnog opgenomen in of bij het Project Initiatie Document, en wordt ter informatie aan Opdrachtnemer verstrekt.

3.10 De Benchmarker levert een Benchmark Rapport op met tenminste de volgende punten:

- a. de prijs en/of kwaliteit voor de Dienstverlening, gebaseerd op de prijs en/of kwaliteit van dezelfde of vergelijkbare Dienstverlening zoals geleverd door de Referentie Groep;
- b. details over de Referentie Groep en de Dienstverlening waarop de conclusies van de Benchmarker zijn gebaseerd;
- c. in hoeverre de Dienstverlening van de Referentie Groep op vergelijkbare basis geleverd wordt. Hierbij dient ingegaan te worden op de geconstateerde verschillen aangaande de Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren;
- d. aanbevelingen van de Benchmarker ten aanzien van de uitkomsten;
- e. alle andere gegevens die relevant zijn voor de Benchmarker zijn bevindingen en conclusies.

3.11 Eventuele geschillen betreft de Benchmark tussen UWV en Opdrachtnemer, waar zij niet in onderling overleg uitkomen, worden voorgelegd aan de Benchmarker. De Benchmarker wordt als onafhankelijke deskundige beschouwd. Het oordeel van de Benchmarker in een dergelijk geschil is dan ook bindend voor beide Partijen.

## 4 Selectie van de Benchmarker

- 4.1 Op de aan deze Bijlage gehechte Annex 1 staan de namen van mogelijke Benchmarkers. Het staat Partijen vrij om in overeenstemming onafhankelijke en van goede naam zijnde Benchmarkers toe te voegen aan Annex 1.
- 4.2 Partijen bepalen in onderling overleg welke Benchmarker uit Annex 1 de Benchmark gaat uitvoeren.
- 4.3 Indien Partijen niet binnen 1 maand na start selectie een Benchmarker zijn overeengekomen, heeft UWV het recht eenzijdig een Benchmarker te bepalen uit de lijst van Annex 1.
- 4.4 UWV zorgt ervoor dat de Benchmarker een geheimhoudingsverklaring tekent conform het model als opgenomen in Annex 2 voor aanvang van de werkzaamheden.
- 4.5 Intellectuele Eigendom, waaronder begrepen databankrechten, op rapporten, adviezen en andere resultaten van de Benchmark komen uitsluitend toe aan UWV. Partijen verplichten zich er toe de gegevens te allen tijde als vertrouwelijk te behandelen.

## 5 Proces voor de Benchmark

- 5.1 Het proces bestaat uit zes stappen:
- a. **Aankondiging Benchmark:** UWV informeert Opdrachtnemer schriftelijk over het feit dat een Benchmark zal plaatsvinden.
  - b. **Planning en Scoping:** vastlegging van de specifieke scope en evaluatiecriteria van de Benchmark. De Benchmarker stelt na overleg met Partijen de Referentie Groep vast. Het Project Initiatie Document Benchmark wordt opgesteld door de Benchmarker in overleg met Partijen.
  - c. **Verzamelen van data:** het beschikbaar stellen door Opdrachtnemer aan UWV en Benchmarker van de data die nodig zijn om de Benchmark uit te kunnen voeren, zoals beschreven in het Project Initiatie Document Benchmark en binnen de in het Project Initiatie Document Benchmark gespecificeerde doorlooptijden.
  - d. **Analyse en Confrontatie:** waarin de verzamelde data van overeengekomen en daadwerkelijk geleverde Diensten, voor zover deze in scope zijn van de Benchmark, wordt geanalyseerd en vergeleken met de prestatie van een Referentie Groep.
  - e. **Rapportage en Review:** opstellen Benchmark Rapport door Benchmarker. Partijen zullen de Benchmark Resultaten bespreken en reviewen. Het is aan de Benchmarker hoe wordt omgegaan met de review. Het commentaar van Opdrachtnemer en UWV bij het Benchmark Rapport zullen worden toegevoegd aan het Benchmark Rapport.
  - f. **Implementatie van de Benchmark Resultaten:** conform artikel 8 en indien relevant de uitvoering van, zoals overeengekomen onder artikel 7, het Benchmark Verbeterplan.
- 5.2 Het is Partijen niet toegestaan om de uitvoering van de Benchmark te hinderen op onredelijke gronden.
- 5.3 De Benchmarker zal een Project Initiatie Document Benchmark opleveren, welke het proces omschrijft, scope van de Benchmark, de planning, te meten Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren, de benodigde data, hoe deze data zal worden verzameld en welke input van welke Partijen nodig is voor het verzamelen van de data. Het Project Initiatie Document Benchmark wordt ter goedkeuring aan UWV en Opdrachtnemer verstrekt. UWV en Opdrachtnemer zullen binnen een termijn van 2 weken haar goedkeuring verlenen dan wel onthouden. In dit laatste geval zal de betreffende Partij gemotiveerd aangeven op welke gronden zij haar goedkeuring onthoudt en voorstellen doen om deze belemmeringen op te heffen. Partijen treden ter zake in overleg om binnen een redelijke termijn tot aanpassing en goedkeuring van het Project Initiatie Document Benchmark te komen. Het eindoordeel hierover ligt bij de Benchmarker.
- 5.4 De Benchmark wordt uitgevoerd op een door Partijen overeengekomen set van Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren (scope). In het bepalen van de Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren welke onderdeel uitmaken van de Benchmark, heeft UWV het eindoordeel. Deze Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren kunnen betrekking hebben op (onderdelen van) de Diensten (inclusief Tarieven voor functies, de Migratie en Retransitie) en inhoud van de Overeenkomst. De door Partijen overeengekomen set van Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren zal voorafgaand aan de Benchmark worden vastgelegd en opgenomen in het Project Initiatie Document Benchmark.

- 5.5 De Benchmarker zal in redelijkheid en billijkheid bepalen welke data benodigd is om de Benchmark uit te voeren. UWV en Opdrachtnemer dragen er zorg voor dat de Benchmarker wordt voorzien van benodigde data, voor zover zulks in redelijkheid van hen verwacht kan worden, daarbij werkend in overeenstemming met de eisen en planning uit het Project Initiatie Document Benchmark. Opdrachtnemer en UWV garanderen dat de data ter beschikking gesteld voor de Benchmark zo accuraat mogelijk is en zullen de Benchmarker informeren indien onjuistheden in enige data wordt vastgesteld.
- 5.6 De Benchmarker zal aan alle Partijen de verzamelde data en aanvullende documentatie ter beschikking stellen, verkregen van UWV en Opdrachtnemer in het kader van het Benchmark Proces, tenzij het gaat om Vertrouwelijke Informatie of andere informatie waarvan het in redelijkheid niet van de ene Partij kan worden gevergd deze ter beschikking te stellen aan de andere Partij.
- 5.7 De Benchmark zal zodanig gepland en gestructureerd worden dat deze niet op onredelijke wijze interfereert met de verlening van de Diensten in overeenstemming met de Service Levels en geen verstoring van de uitvoering van overeengekomen Project Initiatie Documenten Benchmark tot gevolg heeft.
- 5.8 Op het moment dat de benodigde data en documentatie benodigd voor de Benchmark is vastgesteld, zal Opdrachtnemer deze verzamelen, binnen de hiervoor in het Project Initiatie Document Benchmark bepaalde termijn en op eigen kosten.
- 5.9 De Benchmarker zal rapporteren over de voortgang en resultaten in overeenstemming met de procedures beschreven in het Project Initiatie Document Benchmark.
- 5.10 Het ingevolge deze Bijlage vereiste overleg tussen Partijen vindt plaats overeenkomstig het Regiemodel als Partijen zijn overeengekomen krachtens de Overeenkomst mobiele en vaste telefonie Diensten.

## 6 Rapportage en review van de Benchmark

- 6.1 Voordat het Benchmarking Rapport wordt afgerond zal de Benchmarker UWV en Opdrachtnemer het voorlopige rapport van de Benchmark ter review voorleggen opdat Partijen kunnen constateren of de Benchmarker zich heeft gehouden aan het proces en de methodologie zoals deze beschreven is in het Project Initiatie Document Benchmark.
- 6.2 UWV en Opdrachtnemer verplichten zich om schriftelijke op- en aanmerkingen op het voorlopige rapport van de Benchmark binnen eenentwintig (21) kalenderdagen na de start van de Benchmark review kenbaar te maken aan de Benchmarker. De Benchmarker zal kopieën maken van alle op- en aanmerkingen en deze verstrekken aan Partijen.
- 6.3 De Benchmarker zal alle op- en aanmerkingen adresseren en, indien gegrond verklaard door de Benchmarker, het Rapport aanpassen. In ieder geval zullen de op- en aanmerkingen als bijlage worden opgenomen bij het Rapport.
- 6.4 Aanpassingen door Opdrachtnemer en / of UWV, op de data die eerder zijn geleverd aan de Benchmarker, zullen na het verstrekken van het voorlopige rapport van de Benchmark, alleen geaccepteerd worden als een gegronde reden voor een vertraging of wijziging van het Benchmark Rapport, indien de effecten van deze aanpassingen op de uitkomst van het rapport van de Benchmark dusdanig zijn dat zonder deze aanpassingen niet langer van een getrouw beeld kan worden gesproken.
- 6.5 De Benchmark Resultaten vastgelegd in het Benchmark Rapport zijn definitief en bindend voor UWV en Opdrachtnemer.
- 6.6 De Benchmarker zal het definitieve Benchmark Rapport tegelijkertijd verstrekken aan UWV en Opdrachtnemer.

## 7 Het Benchmark Verbeterplan

- 7.1 Indien uit het resultaat van de Benchmark blijkt dat de in de Benchmark gemeten Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren niet overeenkomen met de hiervoor in het Project Initiatie Document Benchmark vastgelegde niveau of met de overeengekomen Diensten dient Opdrachtnemer binnen 10 (tien) Werkdagen na het versturen van het definitieve Benchmark Rapport een verbeteringsvoorstel op te stellen, hierna te noemen het Benchmark Verbeterplan. De kosten voor het opstellen van het Benchmark Verbeterplan zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 7.2 Het Benchmark Verbeterplan geeft aan hoe Opdrachtnemer in het Benchmark Rapport vastgelegde niveau (zoals het Tarief voor een Dienst of onderdeel daarvan) zal nakomen.
- 7.3 Binnen 10 (tien) Werkdagen na het ontvangen van het Benchmark Verbeterplan door UWV, zal UWV Opdrachtnemer laten weten of zij instemt met het Benchmark Verbeterplan. Opdrachtnemer heeft 10 (tien) Werkdagen om de review te verwerken in het Benchmark Verbeterplan en opnieuw aan te bieden. Het akkoord van UWV leidt tot een definitief Benchmark Verbeterplan.
- 7.4 De kosten die Opdrachtnemer aan zijn zijde maakt voor het doorvoeren van het Benchmark Verbeterplan ten behoeve van de gecontracteerde Dienstverlening zijn voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten die UWV aan haar zijde maakt voor het doorvoeren van het Benchmark Verbeterplan zijn voor rekening van UWV. Voorgestelde Wijzigingen in het kader van het Benchmark Verbeterplan zullen worden uitgevoerd en dienen gebaseerd te zijn op verbetering van de Kwalitatieve en Kwantitatieve Indicatoren op een dusdanige wijze dat het vastgestelde niveau (weer) behaald wordt op het daartoe overeengekomen tijdstip, zoals vastgelegd in het Benchmark Verbeterplan.
- 7.5 Binnen 10 (tien) Werkdagen na het ontvangen van het definitieve Benchmark Verbeterplan door UWV zal UWV in onderhandeling treden met Opdrachtnemer om het Benchmark Verbeterplan zo spoedig mogelijk uit te voeren.
- 7.6 Alle aanpassingen op de Overeenkomst of op Bijlagen bij de Overeenkomst zullen geïmplementeerd worden via de Wijzigingsprocedure Contract, zoals vastgelegd in de **Bijlage 15 Wijzigingsprocedure**.

## 8 Aanpassingen naar aanleiding van de Benchmark uitkomst

- 8.1 Indien uit de Benchmark blijkt dat de kwaliteit / prijs verhouding niet marktconform is, is UWV gerechtigd de Overeenkomst of de betreffende Nadere Overeenkomst aan te passen in lijn met de uitkomsten van de Benchmark in welk geval Opdrachtnemer gehouden is hieraan haar medewerking te verlenen. Voor het aanpassen van de Overeenkomst gelden de volgende bepalingen:
- a. De uitkomst van de Benchmark is voor de Opdrachtnemer bindend;
  - b. Indien uit de Benchmark blijkt dat de Tarieven voor vergelijkbare Dienstverlening hoger liggen dan de met UWV overeengekomen en in de DFA vastgelegde Tarieven dan volgen er geen aanpassingen;
  - c. Indien uit de Benchmark blijkt dat de Tarieven voor vergelijkbare Dienstverlening lager liggen dan de met UWV overeengekomen en in de DFA vastgelegde, op het moment van aankondiging van de Benchmark geldende Tarieven, worden de Tarieven verlaagd tot het niveau van de Benchmark. De ingangsdatum voor de prijscorrectie is drie maanden na het tijdstip waarop de Benchmark door UWV is aangekondigd.
- 8.2 Indien de aanpassing in artikel 8.1 niet uiterlijk binnen twee (2) maanden na dagtekening van het definitieve Benchmark Rapport is doorgevoerd is UWV gerechtigd de Overeenkomst tussentijds met onmiddellijke ingang (gedeeltelijk) te beëindigen en op een door UWV aangegeven moment over te gaan tot (gedeeltelijke) Retransitie.

## 9 Annex 1: Overzicht mogelijke Benchmarkers

### **Gartner Consulting**

De Entree 79 – 16th Floor  
1101 BH Amsterdam Zuid Oost  
T: +31 (0)20 314 41 44  
F: +31 (0)20 695 44 83

### **IDC Metri**

Boeingavenue 251  
Schiphol-Rijk 1119 PD  
Nederland  
T: +31 (0)20 655 1777

### **Strict b.v.**

Gebouw Le Chêneau  
Lange Dreef 11-f  
4131 NJ Vianen  
T: 088 55 55 800

### **KPMG**

Laan van Langerhuize 1  
1186 DS Amstelveen  
T: +31 (0)20 656 78 90  
F: +31 (0)20 656 77 00

### **ISG**

Zuidplein 36 H-Tower  
1077 XV Amsterdam  
The Netherlands  
T: +31 (0)65 570 53 71

### **Forrester Research, Inc.**

Rijnsburgstraat 9 /11  
1059 AT Amsterdam  
T: +31 20 305 43 00  
F: +31 20 305 43 33