

Europese openbare procedure W-installaties

Contractmanagement



Opgesteld door : Janneke Dirkze - Verkleij
Datum : ~~10 januari 2022 - 13 december 2021~~
Versie : ~~2.0_1.0~~

Contractmanagement

In dit hoofdstuk wordt de essentie van contractmanagement behandeld, op basis waarvan vormgegeven wordt aan de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de wijze waarop de dienstverlening wordt beoordeeld.

Sturing van de samenwerking

De onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een duurzame relatie, die waarde verhogend is voor beide partijen (win-win). Door een prestatiegericht contract af te sluiten wordt bijgedragen aan optimaal beheer en onderhoud op basis van prestaties en hierdoor aan het realiseren van de doelstellingen van Opdrachtgever.

Opdrachtgever wenst een partner te selecteren die ontzorgt, flexibel meebeweegt en vooral proactief is door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening en de opdrachtgever continue informeert over het resultaat. De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is geënt op:

- Wederzijds begrip
- Open en eerlijke communicatie
- Betrokkenheid en eigenaarschap
- Dynamisch contract & ontwikkeling: samengroeien naar de toekomst

Er wordt gedurende het contract onderscheid gemaakt tussen twee fasen:

- 1) de implementatiefase en
- 2) de contractfase.

Alle kosten voor de implementatiefase zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs.

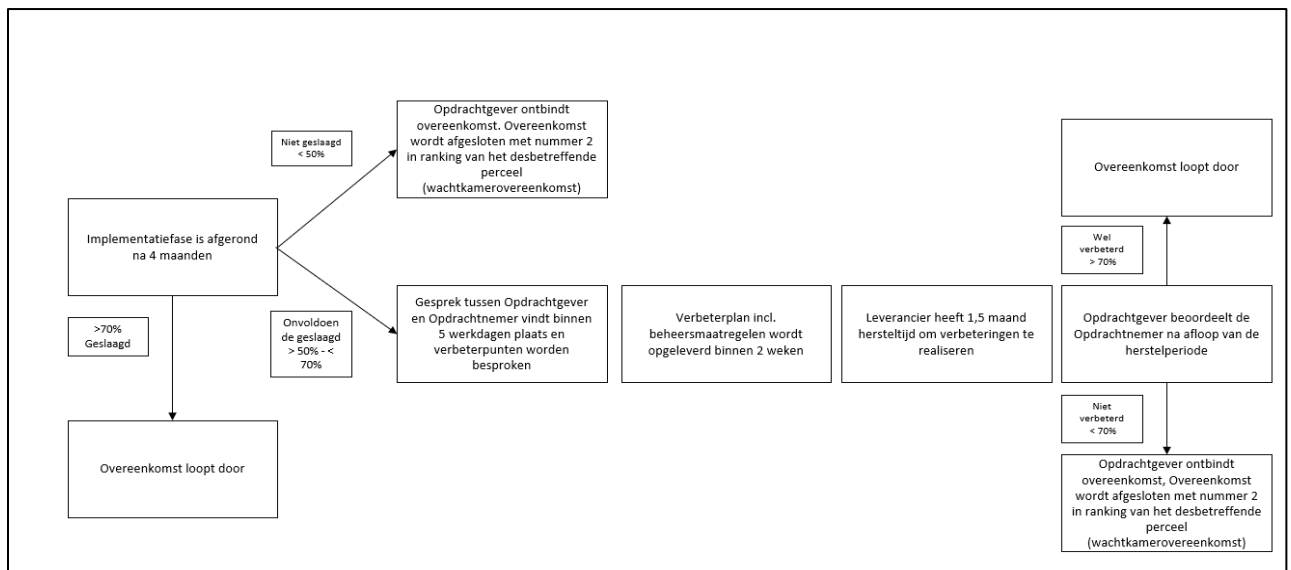
1) Implementatiefase

Tijdens de implementatiefase wordt geverifieerd of de Inschrijver in staat is om zijn inschrijving volledig gestand te doen. Onderstaande prestaties moeten met een positief resultaat worden afgerond/ opgeleverd:

Prestaties	Toets criteria
<u>Bij start implementatiefase</u>	<ul style="list-style-type: none">• Voldoet aan het gestelde in de aanbestedingsdocumenten• Conform inschrijving• Resultaten uitvoering drie onderhoudsbeurten zijn conform beoordeling Opdrachtgever, inschrijving en controle externe partij
Een geactualiseerd implementatieplan (gunningscriterium 1)	
<u>Afronding implementatiefase</u>	
Conditie score panden (per installatie) conform conditiescore locatie overzicht	
Alle benodigde rapportages en/ of certificaten opgeleverd	
Implementatieplan naar tevredenheid Opdrachtgever gerealiseerd	

Na gunning wordt een overeenkomst afgesloten met de inschrijver met de beste prijs-kwaliteitsverhouding. Bij aanvang van de overeenkomst start de implementatiefase, deze neemt minimaal drie maanden in beslag. De Opdrachtnemer wordt gedurende de implementatiefase en aan het einde van deze fase beoordeeld. Na deze beoordeling zijn vier scenario's mogelijk, deze zijn weergegeven en gevisualiseerd in onderstaande tabel. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gebruik te maken van een onafhankelijke externe partij die kan toezien of de gestelde eisen en overige criteria zijn gerealiseerd.

Score behaald door Opdrachtnemer aan het einde van de implementatieperiode	Scenario	Consequentie
> 70%	Scenario 1: Implementatie is geslaagd: Inschrijver is voldoende in staat zijn inschrijving gestand te doen.	Overeenkomst loopt door.
> 50% - <70%	Scenario 2: Implementatie is onvoldoende geslaagd: Inschrijver is onvoldoende in staat om zijn inschrijving gestand te doen, maar krijgt de mogelijkheid tot verbetering.	Na afloop van de 4 maanden implementatie, hebben Opdrachtgever en Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een bespreking waarin de verbeterpunten besproken worden. Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na de bespreking een verbeterplan op inclusief beheersmaatregelen. Opdrachtnemer krijgt 1,5 maand hersteltijd om acties uit het verbeterplan te realiseren. Opdrachtgever beoordeelt de realisatie na afloop van de herstelperiode. Indien er geen verbetering is, dan wordt alsnog de overeenkomst ontbonden en een overeenkomst afgesloten met nummer 2 in ranking voor het desbetreffende perceel (wachtkamerovereenkomst).
< 50%	Scenario 3: Implementatie is niet geslaagd: Inschrijver is niet in staat om zijn inschrijving gestand te doen.	Opdrachtgever ontbindt de overeenkomst en er wordt een overeenkomst afgesloten met nummer 2 in ranking voor het desbetreffende perceel (wachtkamerovereenkomst).
	Scenario 4: Implementatie kan niet of niet tijdig afgerond worden door omstandigheden bij Opdrachtgever.	Afhankelijk van de omstandigheden en redelijkheid en billijkheid wordt gezamenlijk naar een oplossing gezocht (niet visueel opgenomen).



2) Contractfase

Nadat de implementatiefase voldoende (>70%) is afgerond, gaat de contractfase in. Opdrachtgever beoordeelt periodiek of de prestaties worden gehaald – op basis van het KPI-model (bijlage KPI

dashboard). Zowel binnen één kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan alle prestaties zoals omschreven in de overeenkomst. Opdrachtgever zal tijdens het contractueel overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

Opdrachtgever maakt gebruik van een KPI-model voor het beoordelen en meten van de prestaties van de Opdrachtnemer. Het doel hiervan is om de prestaties te meten en zo de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever is daarnaast verantwoordelijk om de Opdrachtnemer te informeren en te betrekken. Het KPI-model is een dynamisch document dat gedurende de doorlooptijd van de overeenkomst wordt gemonitord en doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties.

De ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening is een belangrijke pijler voor Opdrachtgever. We kiezen voor een relatief lange contractperiode, waarin de markt en de dienstverlening kan veranderen. Hiervoor bouwen wij flexibiliteit in het contract in, en kunnen we de KPI's jaarlijks evalueren en mogelijk in gezamenlijk overleg aanpassen zolang het de ontwikkeling van het contract en de optimalisatie van de dienstverlening stimuleert. Opdrachtgever wenst indien de huidige dienstverlening naar tevredenheid verloopt, duurzaamheid verder te concretiseren gedurende de contractduur, en één van de vijf huidige KPI's hiervoor te vervangen.

Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's

Stap 1: Opdrachtnemer levert en bespreekt een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 14 werkdagen na vaststelling van een score onder de norm van (één) 1 of meerdere KPI's om alsnog aan de norm van de KPI's te voldoen. Het verbeterplan en de beheersmaatregelen worden gerapporteerd aan de contractmanager, en Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd. Na deze maand worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 2.

Stap 2: Opdrachtnemer wordt schriftelijk in gebreke gesteld en de malus zoals aangegeven per KPI in bijlage 4 KPI dashboard wordt geëffectueerd. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 3.

Stap 3: Het opnieuw (voor de derde keer) niet behalen van de desbetreffende KPI('s) wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens de vaste contractperiode heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden. Na de vaste contractperiode komt het lichten van één optiejaar in het geding en heeft de Opdrachtgever nog steeds het recht de Overeenkomst te ontbinden.

Consequenties van het behalen van ~~één van~~ de KPI's

Vanuit de Opdrachtgever zijn we op zoek naar een Opdrachtnemer die een score (met de daarbij behorende dienstverlening) kan realiseren boven de norm voor ~~alle één of meerdere~~ KPI's. Indien dit gerealiseerd wordt willen wij de Opdrachtnemer hiervoor belonen met een bonus (zie bijlage KPI Dashboard). ~~per vastgestelde KPI. Indien niet alle KPI's behaald worden, wordt er geen bonus uitgekeerd.~~

Contactpersonen

Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats. Rapportages worden door de Opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus:

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Operationeel overleg	Opdrachtnemer Opdrachtgever van opdracht (afdeling Beheer & Onderhoud)	Maandelijks	Tijdigheid opleveren onderhoudsrapporten, keuringsrapporten en certificaten Klachten Offertes Planning preventief onderhoud Meldingen/ storingen/ calamiteiten Rapportages Facturatie
Tactisch overleg	Opdrachtnemer Contractmanager van Opdrachtgever, afdeling Beheer & Onderhoud	4 x per jaar	Opdrachtnemer geeft een presentatie van circa 15 minuten waarin de dienstverlening geëvalueerd wordt. Beoordeling KPI's Voortgang jaarplanning/ werkplan per locatie en (D)MJOP Bespreeken kwartaalrapportages Calamiteiten Pro-activiteit Duurzaamheid Financieel VGWM (Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en milieu)
Strategisch overleg	Opdrachtnemer Manager beheer en onderhoud van Opdrachtgever (opdrachtgever) Contractmanager van Opdrachtgever	1 x per jaar	Interne verbetervoorstellen Ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer Financieel Conditiecores per installatie

De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen op aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het versturen van de managementinformatie (om KPI's te beoordelen), de agenda en de schriftelijke verslaglegging.

Managementinformatie

Opdrachtnemer is ieder kwartaal verantwoordelijk voor het aanleveren van management informatie om de geleverde prestaties (KPI resultaten) op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

1. conclusie / aanbevelingen
2. aantal, overzicht en totaal percentage storingen van het afgelopen kwartaal en in relatie tot jaaroverzicht;
3. een overzicht van het uitgevoerde regulier onderhoud en alle werkzaamheden voorkomend uit wettelijke verplichtingen;
4. een geactualiseerd overzicht van uitgevoerde keuringen, certificaten e.d. geconstateerde afwijkingen en bijzonderheden;
5. de garantietermijn van nieuwe installaties/onderdelen;
6. voortgang meerjarenonderhoudsplan/ jaarplanning preventief onderhoud;
7. financieel jaaroverzicht;
8. verbeterinitiatieven;
9. conditiescores NEN 2767 per installatie (indien gevraagd door Opdrachtgever)

De exacte vorm van de managementrapportage wordt na opdrachtverstrekking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd. De eisen waaraan de overige rapportages moeten voldoen zijn gespecificeerd in het Programma van Eisen.