
Bijlage B Governance voor Contact Center as a Service: CCaaS

Opdrachtgever: het Kadaster

Opdrachtnemer: <Naam Opdrachtnemer>

Datum: <invullen>

Versie: <invullen>

Document aspecten

Distributielijst (bij de uitvoering betrokken functionarissen)

Organisatie	Functionaris	Naam	Niveaus ¹
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Kadaster			
Opdrachtnemer			
Opdrachtnemer			
Opdrachtnemer			
Opdrachtnemer			
Opdrachtnemer			

Goedkeuring

Het voorliggende document is goedgekeurd door ondertekening van de Overeenkomst. Latere versies van het Governance document worden voorzien van een nieuw versienummer en worden goedgekeurd in het overleg op Tactisch niveau (zie hieronder).

Opdrachtnemer is akkoord dat de verfijningen binnen de Dienstenmanagementstructuur nog in onderling overleg zullen worden vastgelegd. Dit omvat tevens de uiteindelijke toewijzing van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden aan de genoemde rollen.

¹ De benoemde functionarissen kunnen op meerdere niveaus worden ingezet. Dat houdt niet in dat zij besluitvormend zijn. Wie er besluitvormend zijn staat benoemd onder het kopje bevoegdheden hoofdstuk 2. De andere genoemde functionarissen treden dan op als adviseur.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Doel van dit document	5
1.3	Doelgroep (voor dit document)	5
2	Governance model	6
2.1	Strategisch niveau (Directiekader)	6
2.1.1	Taken	6
2.1.2	Verantwoordelijkheden	6
2.1.3	Bevoegdheden	6
2.2	Tactisch niveau (Management kader):	7
2.2.1	Taken	7
2.2.2	Verantwoordelijkheden	7
2.2.3	Bevoegdheden	8
2.3	Operationeel niveau (Werkkader):	8
2.3.1	Taken	8
2.3.2	Verantwoordelijkheden	9
2.3.3	Bevoegdheden	9
3	Overlegstructuur	10

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Dit document, maakt als Bijlage 4 onderdeel uit van de Overeenkomst Contact Center as a Service (CCaaS), hierna de Overeenkomst genoemd met als kenmerk 21.029230 tussen het Kadaster en <Naam Opdrachtnemer> (in dit document verder aangeduid als Opdrachtnemer)

Dit document heeft betrekking op de Overeenkomst betreffende CCaaS ten behoeve van het Kadaster 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.

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

1.2 Doel van dit document

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.

1.3 Doelgroep (voor dit document)

Alle medewerkers van Kadaster en Overeenkomst, welke een rol hebben in de uitvoering conform het Governance model.

2 Governance model

2.1 Strategisch niveau

De manager IT Kadaster en optioneel manager Business Kadaster 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.
- Opdrachten tot nakoming en/of andere maatregelen op basis van Bevindingenrapportage voor Bevindingen die vanuit tactisch niveau zijn geëscaleerd en besluiten tot ontbinding conform 30.1 van de ARBIT.

2.2 Tactisch niveau

Het Kadaster (**IT-manager, productowner, contractmanager ICT²**) 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 CCaaS;
- Het verzamelen van informatie / analyses van operationeel management;
- Het communiceren over de Resultaten van de op te leveren CCaaS;
- 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 De Senior Inkoopadviseur IT en Bedrijfsjurist treden voor zover nodig op als adviseur(s) aan de zijde van Opdrachtgever.

2.2.3 Bevoegdheden

- Opdrachtverstrekking voor CCaaS 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 artikel 30 ARBIT (ontbinding en opzegging);
- Besluitvormend zijn IT-manager en Inkoopmanager;
- Overige zijn adviserend.

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 en Inkoopopdrachten;
- Het beoordelen van (proforma) facturen;
- Het adviseren van tactisch managementniveau;
- Het verstrekken van sturingsinformatie m.b.t. de CCaaS 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, de offerte-aanvragen 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	1 * per jaar (zo nodig ad – hoc)
Voorzitter	Directeur IT Kadaster
Vertegenwoordigers	Directeur IT manager <interne opdrachtgever> Management Opdrachtnemer Voorstel Manager IT Manager Business
Agenda	Evaluatie afgelopen jaar Jaarplan Portfolio Ontwikkelingen betreffende CCaaS Wijzigingstrajecten Escalaties Bevindingen Voortgang evt. acties
Input	Sturingsinformatie tactisch niveau t.a.v. onderwerpen agenda Ontwikkelingen CCaaS Opdrachtnemer, fabrikanten Rapportage Bevindingen
Output	Besluitvorming Opdrachtverstrekking (nakoming) Beleidsbepaling Acties Notulen

Onderwerp	Tactisch overleg
Frequentie	1 * per 6 maanden (zo nodig ad-hoc)
Voorzitter	IT-manager Kadaster
Vertegenwoordigers	Management Opdrachtnemer Contractmanager Manager IT

Onderwerp	Tactisch overleg
	Productowner
Agenda	Rapportage Planning Jaar evaluatie Bevindingen Verbeteracties Voortgang projecten Advies strategisch niveau Wijzigingen Raamovereenkomst
Input	Sturingsinformatie operationeel niveau t.a.v. onderwerpen agenda Ontwikkelingen CCaaS Opdrachtnemer, fabrikanten
Output	Besluitvorming Opdrachtverstrekking (nakoming) Acties Notulen Advies strategisch niveau

Onderwerp	Operationeel overleg
Frequentie	Minimaal 1 * per kwartaal (zo nodig ad-hoc)
Voorzitter	Contractmanager Kadaster
Vertegenwoordigers	Contractmanager 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, Opdrachtnemer, fabrikanten

Onderwerp	Operationeel overleg
Output	Besluitvorming Opdrachtverstrekking (nakoming) Acties Notulen Advies tactisch niveau Voorstellen wijziging Raamovereenkomst Werkwijzen en procedures