

Bijlage 10 Governance

**Nieuwbouw website en beheer, hosting en
doorontwikkeling van de kennisbank en website
t.b.v. IMG**

Versie 1.0

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Contractevaluatie	5
3	Overlegstructuur	6
4	Service Level Agreement (SLA)	8

1 Inleiding

Deze bijlage beschrijft de wijze waarop de afspraken die in de Overeenkomst zijn vastgelegd door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk worden gemonitord, bestuurd en eventueel gewijzigd (Governance).

2 Algemene principes

De volgende algemene principes gelden om de doelstellingen zoals beschreven in het Aanbestedingsdocument te realiseren:

- De Opdrachtgever en Opdrachtnemer werken als partners samen; de concrete invulling daarvan wordt in deze bijlage uitgewerkt;
- De uitkomsten van de te mogelijk te houden klanttevredenheidonderzoeken zijn leidend voor eventuele verbeteracties en de prioritering daarvan;
- De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn transparant en open naar elkaar, zowel over positieve als negatieve ontwikkelingen en gebeurtenissen die invloed hebben of kunnen hebben op de dienstverlening.
- De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen samen werken in de ketens en hiervoor een actieve bijdrage leveren in het op zetten binnen Opdrachtgever van deze ketensturing.

3 Contractevaluatie

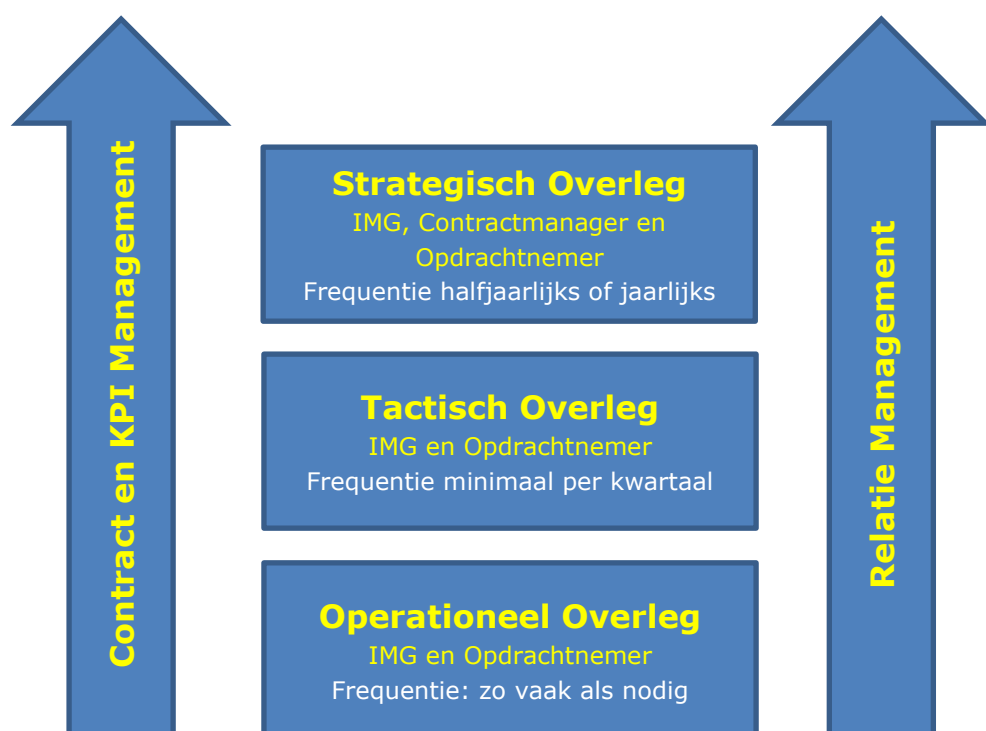
Gedurende de contractperiode zal er tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer elke drie maanden een evaluatie plaatsvinden in het tactische overleg, met als doel om de kwaliteit van de Dienstverlening en de relatie, daar waar nodig, te verbeteren.

De evaluatie van de Overeenkomst wordt geëvalueerd op basis van geselecteerde service levels.

De scores op de KPI's zullen vier keer per jaar worden opgeleverd in de vorm van een dashboard-rapportage. De scores zijn onderwerp van bespreking in het tactische overleg. Bij herhaalde opeenvolgende rood-scores op twee of meer KPI's zal er een verbeterrapport door Opdrachtnemer worden opgesteld.

4 Overlegstructuur

De governance in de Overeenkomst wordt via onderstaande kapstok uitgevoerd door Opdrachtgever IMG.



4.1 Opzet niveaus IMG & Opdrachtnemer

4.1.1 Operationeel overleg

Doel: Bespreken dienstverlening deel van de Overeenkomst, relatie management op dat deel van de Overeenkomst

Onderwerpen: KPI's, service levels, sprint calendars, incident- en changeproces, release kalender, KPI's, rapportages

Betrokkenen: IMG: Projectmanager, Product Owner (voorzitter)
IMG: Teamleider (op afroep)
Opdrachtnemer: Accountmanager, Projectmanager

Frequentie: Zo vaak als nodig

4.1.2 Tactisch overleg

Doel: Bespreken dienstverlening gehele Overeenkomst, relatie management op leveranciersniveau

Onderwerpen: KPI rapportages; architectuurvraagstukken; innovatievoorstellen; ontwikkeling opdrachtenportfolio; overall view lopende opdrachten; escalaties uit operationeel niveau; wijzigingen in afspraken (DFA, SLA).

Betrokkenen: IUC EZK: Contract Manager (voorzitter)
 IMG: Teamleiders online
 IMG: Product Owner
 Opdrachtnemer: Accountmanager
 Opdrachtnemer: Projectmanager
 Opdrachtnemer: Online Strateeg Sr back – en front end developer (op afroep)

Frequentie: 1x per kwartaal

Rollen: Service Management, Project Management IMG, Product Owner IMG

4.1.3 Strategisch overleg IMG

Doel: Prestatiemeting dienstverlening Overeenkomst, relatie management op leveranciersniveau

Onderwerpen: Organisatorische en marktontwikkelingen; jaarplan; innovatie; investeringen; KPI's; financiële afspraken op hoofdlijnen; contractwijzigingen; kwaliteit en prestaties; jaarplan; escalaties tactische laag.

Betrokkenen: IMG: Contract Eigenaar (voorzitter)
 IUC EZK: Contractmanager
 IMG: Manager Communicatie
 IMG: Manager Informatie (op afroep)
 IMG: Manager KCDV (op afroep)
 IMG: Product Owner
 IMG: Betrokken managers (op afroep)
 Opdrachtnemer: Accountmanager
 Opdrachtnemer: Projectmanager
 Opdrachtnemer: Online Strateeg en/of Eigenaar (op afroep)

Frequentie: 1x per half jaar of jaarlijks

Rollen: Service Management, Project Management IMG, Product Owner IMG

5 Service Level Agreement (SLA)

De Inschrijver aan wie de Overeenkomst voorlopig gegund is, levert binnen 15 kalender dagen na voorlopige gunning een concept Service Level Agreement (SLA en concept Service Level Rapportage in die minimaal invulling geeft aan de scope, doelstelling, en relevante Eisen uit dit PVE, Bijlage 10 'Governance', De concept SLA worden met winnende Inschrijvers binnen 1 maand na ingangsdatum van de Overeenkomst definitief gemaakt.

In de SLA zijn verder relevante werkafspraken vastgelegd, en bevat tenminste:

- communicatiematrix met alle relevante contactpersonen;
- levertijden;
- garantie en service;
- procedure voor (preventief en correctief) onderhoud;
- procedure voor mutaties;
- procedure voor bestellen
- afspraken betreffende de facturering;
- procedure voor storingen en incidenten (waaronder activeren calamiteitenschakeling / actief gebruik maken van de redundante inrichting);
- procedure voor escalaties;
- bijlage servicelevels en bijbehorende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's);
- bijlage servicerapportage (voorbeeld);
- bijlage evaluatieprocedure.