



BIJLAGE 14

Contractmanagement hWh

Ten behoeve van

Openbare Europese aanbesteding

Software Reseller Microsoft software en diensten



Colofon

Titel: Openbare Europese aanbesteding: Software Reseller Microsoft

Auteur(s): Marja Hissink / Leonie de Wilde

Contactpersoon: Leonie de Wilde

Vervangend contactpersoon: Marja Hissink

Het Waterschapshuis, 31-10-2022

Stationsplein 89, 3818 LE Amersfoort

Postbus 2180, 3800 CD Amersfoort

T: 033 460 31 00, F: 033 460 31 01

www.hetwaterschapshuis.nl, inkoop@hetwaterschapshuis.nl

Contractmanagement Software-Reseller

Het Waterschapshuis (hWh) is het primaire in- en externe aanspreekpunt als het gaat om het gebruik en de uitleg van de Raamovereenkomst 'Software Reseller Microsoft'. De te sluiten overeenkomst is voor hWh en de Deelnemers van strategisch belang. Daarom zal hWh namens de Deelnemers het strategisch en tactisch project- en contractmanagement willen uitvoeren voor deze overeenkomst. Een goed geïnformeerd en betrokken team zal zich dagelijks gaan bezighouden met de uitvoering van de overeenkomst.

Contractmanagement

hWh verstaat onder contractmanagement –in de context van de onderhavige overeenkomst– het volgende:

1. Het realiseren van de contractdoelstellingen uit de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten door tijdens de uitvoeringsfase pro-actief van alle in de overeenkomsten vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven de naleving te bewaken, alle onduidelijkheden, tegenstrijdigheden en hiaten op te lossen, alle met het contract gepaard gaande risico's te beheersen en de gewenste wijzigingen in het contract te verwerken.
2. Het coördineren van de samenwerking tussen Software Reseller Software Reseller, Deelnemer, Microsoft en hWh.
3. Het al dan niet samen met de Software Reseller centrale afspraken met Microsoft afsluiten die van toepassing zijn voor alle Deelnemers. Ten aanzien van de afstemming en de uitnutting van de Nadere Overeenkomst met de Deelnemers heeft hWh een coördinerende dan wel begeleidende rol. Tijdens de onboarding worden de Nadere Overeenkomsten per Deelnemer ondertekend. De Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het operationeel/tactisch contractmanagement. Dit houdt in dat zij zelf software selecties en offerteaanvragen doen en verantwoordelijk zijn voor het bestelproces, het, betalingsproces en de uitvoering van de Nadere Overeenkomst en eventuele Nadere Opdrachten, voortvloeiend uit de Nadere Overeenkomst. Dit houdt concreet in dat de Software Reseller zowel met de Deelnemers als met de hWh overleg voert, hetzij inzake verschillende overeenkomsten.
4. Contractevaluatie

Sturingsinformatie

Teneinde de contractprestaties goed te kunnen monitoren en tijdig te kunnen bijsturen waar nodig, hebben hWh en de Software Reseller heldere en eenduidige sturingsinformatie nodig. Deze sturingsinformatie (KPI's) is vastgelegd in de SLA (bijlage 15) en worden aangevuld met door u aangeleverde KPI's bij de inschrijving (gunningscriterium 3 Contractmanagement- en Leveranciersmanagement). De Software Reseller heeft een belangrijke rol in het aanleveren van informatie voor de sturingsinformatie, hetzij door middel van inzicht in de webportaal, hetzij door de managementrapportages die door de Software Reseller en de Deelnemers worden aangeleverd.

Deze contractprestaties worden periodiek getoetst aan de gemaakte afspraken door middel van KPI's. Indien nodig zal hWh passende maatregelen treffen om de contractprestaties bij te sturen, zodat het behalen van de contractdoelstellingen niet in gevaar komt.

De rol van hWh nader toegelicht

Concreet voert hWh de volgende taken uit:

1. Ondersteunen bij de onboarding van de Deelnemers en begeleiden van de totstandkoming van de Verklaring van Deelname per Deelnemer.
2. Monitoren en rapporteren van contractprestaties van de Raamovereenkomst aan de hand van door Software Reseller aangeleverde informatie of via webportaal inzichtelijk(o.a. in volume, aantallen en contractduur);
3. Monitoren van de contractprestaties binnen de individuele Nadere Overeenkomsten op basis van de door de Deelnemers aangeleverde rapportages of via webportaal inzichtelijk;
4. Beheren van het aanbod en de scope van de te leveren producten en diensten;
5. Het efficiënter opbouwen van kennis van licentiemodellen en voorwaarden van Standaard-software, door deze kennis te verspreiden over verschillende Deelnemers.
6. Voeren van (collectief) leveranciersmanagement (gezamenlijk uit te werken na de aanbesteding);
7. Optreden bij collectieve of individuele geschillen.
8. Bewaken van de rechten en plichten van de Deelnemers ten opzichte van de Raamovereenkomst;
9. Evalueren van de Raamovereenkomst en Nadere Overeenkomsten ten aanzien van de behoeftestelling van de Deelnemers;
10. Advisering over verwerving, verlenging, beëindiging of aanpassing van de overeenkomst;
11. Inventariseren van de uitvoering en uitnutting van de Raamovereenkomst, Nadere Overeenkomsten en centrale afspraken met Microsoft;