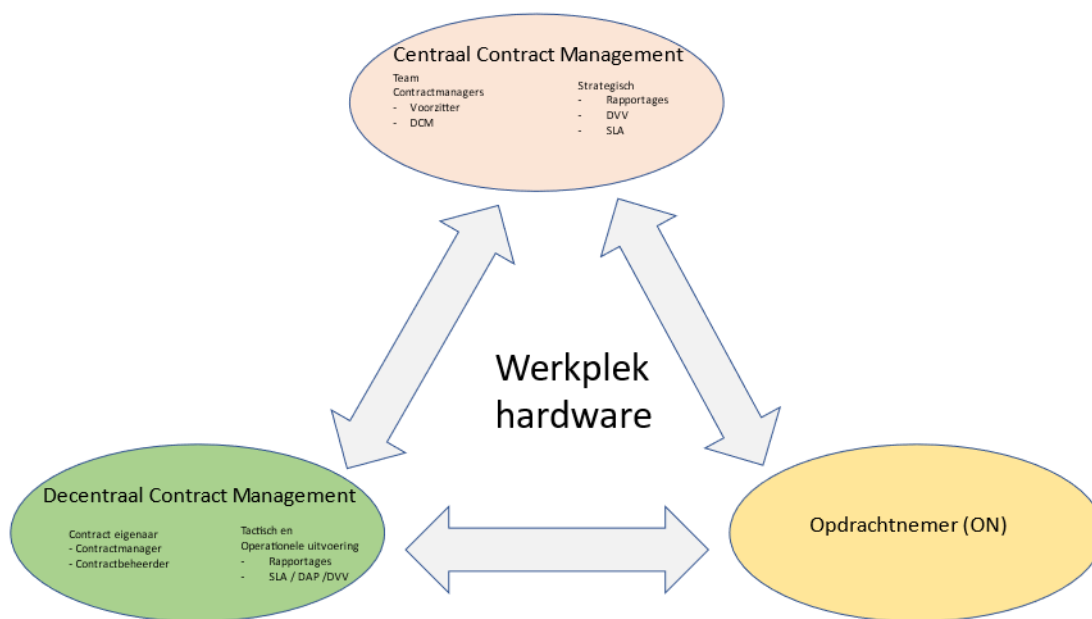


BIJLAGE F - CONTRACTMANAGEMENT

6 provincies en een gelieerde partij hebben in samenwerkingsverband een gezamenlijke aanbesteding georganiseerd. Iedere partij heeft een eigen identiteit en krijgt zijn eigen overeenkomst waardoor de operationele afspraken per partij kunnen verschillen. Het is de ambitie van de verschillende partijen om het opdrachtgeverschap professioneel te organiseren, rekening houdend met de identiteit van iedere afzonderlijke partij. Het voorliggende document beschrijft de wijze waarop de samenwerking tussen de verschillende partijen gecontinueerd wordt gedurende de looptijd van de overeenkomsten.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen centraal contractmanagement (CCM) en decentraal contractmanagement aan de deelnemerszijde (DCM). Dit onderscheid leidt in de contractrelatie met de opdrachtnemer tot een constellatie van drie typen partijen.



De contractorganisatie architectuur is leidend voor het vormgeven van de 'Werkplek hardware' beheerprocessen zoals escalatie, overlegvormen en rapportages. De ambitie is te voorzien in een uniforme proceskoppelvlak tussen deelnemers, leveranciers en CCM passend op de diverse situaties bij de deelnemer.

Contractomgeving

Na de gunning zal er met iedere deelnemer een contract gesloten met de opdrachtnemer. De contracteigenaar bevindt zich bij de deelnemende partij. Hier worden de contracten op tactisch en operationeel niveau gemanaged. De (decentrale) contractmanager (DCM) het aanspreekpunt voor de deelnemende partij. Samen vormen de DCMs een team van contractmanagers: het centraal contractmanagement.

Centraal Contractmanagement

Het behartigen van de deelnemer overstijgende belangen vindt plaats op centraal niveau bij het centraal contractmanagement. Deze groep bestaat uit de decentrale contractmanagers van de verschillende opdrachtnemers. Een van de decentrale contractmanagers is de voorzitter. De voorzitter

is het aanspreekpunt voor de leverancier als het gaat om gezamenlijke onderwerpen waarbij meer dan 1 deelnemer is betrokken. De voorzitter heeft in ieder geval de volgende verantwoordelijkheden:

- Organiseren van het centraal contractoverleg (minimaal 1x per jaar)
 - Voortgang van het contract
 - Behandelen van contractuele aanpassingen (incl. DVV's)
- Escalatie aanspreekpunt namens deelnemers, waarbij minimaal 2 deelnemers dezelfde calamiteit ervaren
- Behandelen van de DVV's namens alle deelnemers
- Is het primaire contact voor DVV geïnitieerd vanuit dienstverlener
- Doorvoeren contractuele wijzigingen
- Centrale omgeving voor de decentrale contractdossiers
- Bewaken van de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld door het (laten) uitvoeren van audits in opdracht van alle deelnemers

Decentraal Contractmanagement

Het op tactisch en operationeel niveau managen van alle contractueel vastgelegde verantwoordelijkheden, verplichtingen, procedures, afspraken, voorwaarden en tarieven rond de overeenkomst plus het managen van alle onduidelijkheden, hiaten of gewenste wijzigingen daarin. De decentrale contractmanager voert deze taken met bijbehorende verantwoordelijkheden uit in opdracht van en met gedelegeerde bevoegdheden van de contracteigenaar.

Op tactisch niveau wordt Contract Management uitgewerkt in beheersbare processen.

Activiteiten

- Het binnen een vastgestelde bevoegdheid proactief en operationeel managen van alle afspraken, verplichtingen, voorwaarden, aannames, verwachtingen en doelstellingen met betrekking tot het contract vanaf het moment van ondertekening tot en met het afronden van het contract.
- Het elimineren of reduceren van gebreken, hiaten, onduidelijkheden en verschil van interpretatie in de hierboven genoemde aspecten.
- Het volgens afspraak of op verzoek tijdig verschaffen van zo correct mogelijk informatie met betrekking tot status, voortgang, financiën, risico's, besluiten, acties en openstaande issues aan de contracteigenaar, andere belanghebbenden en eventuele auditors.
- Het organiseren, voeren en administreren van het noodzakelijke overleg met de contracteigenaar, project- of servicemanager, contractmanager van de wederpartij en andere belanghebbenden binnen de eigen organisatie en die van de wederpartij.
- Het op overzichtelijke wijze (laten) beheren van alle contract-gerelateerde documenten, overzichten en correspondentie.
- Het managen van niet-contractueel vastgelegde maar voor de contractpartij belangrijke aspecten of (neven-)doelstellingen, voor zover van toepassing.

De DCM is daarnaast verantwoordelijk voor het inrichten dienstverlening en de migratie bij de eigen organisatie

Opdrachtnemer (ON)

De opdrachtnemer is de leverancier die in het kader van de aanbesteding 'Werkplek hardware' een overeenkomst aangaat om de binnen de scope van 'Werkplek hardware' de producten en diensten gaat leveren. De opdrachtnemer heeft met name de volgende verantwoordelijkheden:

- Leveren van prestatie conform contractuele bepalingen;

- Rapporteren over de geleverde prestatie;
- Voeren van deelnemersgesprekken;
- Voeren van gesprekken met CCM;
- DCM en CCM adviseren over de inzet van geleverde producten en diensten;
- Afhandelen van incidenten en service verzoeken;
- Hanteren van marktconforme tarieven via jaarlijkse benchmark

Contract dossier

Per deelnemer wordt het contractdossier opgebouwd en beheerd door de decentrale contractmanager. Het contractdossier bestaat o.a. uit de volgende onderdelen:

- Contract (ondertekend)
- Alle relevante aanbestedingsdocumenten
- SLA (Service Level Agreement)
- DAP (Document Afspraken en Procedures)
- DVV (Dienst Verbeter Voorstel)
- Rapportages
- Verslagen (strategisch, tactisch en operationeel)

Het contract, alle relevante aanbestedingsdocumenten en de SLA zijn gezamenlijke documenten. In de SLA zijn de KPI's opgenomen zoals die zijn afgesproken in het contract. Wijzigingen in de SLA kunnen gevolgen hebben op het contract en dienen in het CCM overleg te worden behandeld. DVVs kunnen zowel op decentraal niveau als op centraal niveau worden opgesteld. DVVs waar meerdere deelnemers belang bij hebben worden op centraal niveau behandeld. De overige documenten zijn specifiek voor de deelnemer.

Om een transparante omgeving te maken voor de contractdossiers is er een centrale plek om het contractdossier van de deelnemer te delen met de overige deelnemers.

Inrichten dienstverlening en migratie

Na het gunnen van de overeenkomst wordt een periode voorzien waarbinnen de dienstverlening ingericht dient te worden. Afhankelijk van de specifieke dienstverlening die in de 'Werkplek hardware' aanbesteding wordt uitgevraagd is eveneens een migratieperiode van toepassing. Een migratieperiode is vooral van toepassing ingeval er diensten geleverd moeten worden en minder of niet van toepassing ingeval het een aanbesteding met betrekking tot het leveren van standaard producten betreft.

Inrichten dienstverlening

Onder het inrichten van de dienstverlening wordt verstaan de overgang van bestaande diensten en daaraan gerelateerde processen naar de nieuwe situatie.

Dit vergt zowel inspanningen aan de zijde van de deelnemer, opdrachtnemer en organisatie die het decentraal contract management verzorgt (DCM). In de 'Werkplek hardware' aanbesteding zal aandacht aan dit onderwerp worden besteed.

Migratie

Voor 'Werkplek hardware' wordt een migratieperiode voorzien. Vanuit de aanbesteding zullen migratie-eisen worden gesteld. Hierbij ligt de nadruk op het zoveel mogelijk ontzorgen van de deelnemers indien er sprake is van migratie. Het is belangrijk om te weten hoe de opdrachtnemer

invulling geeft aan het ontzorgen gedurende de migratie. De deelnemer-specifieke afstemming over de migratie vindt plaats tussen deelnemer en opdrachtnemer. Deelnemer overstijgende zaken zoals overall migratieplanning, escalatie, kennis en ervaringsuitwisseling tussen deelnemers en de inbreng van detailkennis van de overeenkomst wordt verzorgd vanuit het CCM.

Overleggen

Het contractmanagement is een continu proces. Dit wordt d.m.v. een overlegstructuur beheerd. Per jaar worden minimaal per deelnemer 2 of meer operationele overleggen en 1 of meer tactische overleggen ingepland. De onderwerpen per agenda worden vastgelegd in het DAP als mede de deelnemers aan het overleg De DCM neemt hiervoor het initiatief.

Op centraal niveau worden er minimaal 1 strategisch overleg gepland. De voorzitter van het CCM neemt hiervoor het initiatief.

.