

Bijlage 12

CONCEPT

DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES (DAP)

Behorende bij Raamovereenkomst
Levering van inhuurprofessionals inclusief
Brokerdienstverlening en inhuursysteem (VMS)

REFERENTIENUMMER 2022/009/OEO

tussen

Hogeschool Rotterdam
(hierna Opdrachtgever)

en

XXXXXXXXXXXX

(hierna Opdrachtnemer)

Inhoudsopgave

1	Algemeen	2
2	Communicatie.....	2
3	Meldingen	3
3.1	Request for Information	3
3.2	Incidenten	3
3.3	Changes	3
3.4	Problemen	4
3.5	Calamiteiten.....	4
3.6	Klachtenprocedure	4
4	Releasemanagement	5
5	Overlegstructuur	5
6	Escalatieproces	6
7	Rapportages	7
8	Exitplan (re-transitie)	8

1 Algemeen

Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de procedures rondom de levering van de diensten zoals beschreven in de SLA. Het DAP is een integraal onderdeel van de Aanbestedingsdocumenten.

Na gunning van de Raamovereenkomst werken Partijen de DAP nader uit op basis van de bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten en nadere informatie van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

2 Communicatie

Contactgegevens: Opdrachtgever

Rollen (aanvullen)	Naam	Contactgegevens
Manager AIC		
Manager Inkoop		
Manager IT (Operations)		
Senior medewerker grootboekadministratie		
Contractmanager		
Medewerker inhuurdesk		
Medewerker inhuurdesk		
ntb		

Contactgegevens: Opdrachtnemer:

Rollen (aanvullen)	Naam	Contactgegevens
Uitvoerend medewerker broker dienstverlening (contactpersoon 1)		
Uitvoerend medewerker broker dienstverlening (contactpersoon 1)		
Accountmanager		
Account directeur		
Algemeen Directeur		
VMS specialist/beheerder		
Proces specialist		

Wijzigingen in de contactpersonen worden schriftelijk doorgegeven.

3 Meldingen

Personen mogen meldingen aanmaken van het type:

1. Request for Information
2. Incident
3. Request for Change (Change)
4. Problemen
5. Calamiteit

Prio-1 meldingen mogen alleen worden aangemeld door daartoe geautoriseerde personen.

3.1 Request for Information

Rollen (aanvullen)	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)

3.2 Incidenten

Rollen (aanvullen)	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)

Contactgegevens prio 1 meldingen VMS:

Contactgegevens prio 1 meldingen overige diensten:

3.3 Changes

Rollen (aanvullen)	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)
	X	X	X
	X	X	X

3.4 Problemen

Rollen (aanvullen)	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)

Contactgegevens prio 1 meldingen VMS:

Contactgegevens prio 1 meldingen overige diensten:

3.5 Calamiteiten

Rollen (aanvullen)	Telefonisch	Per e-mail	Ticketsysteem (klantportaal)

Contactgegevens prio 1 meldingen VMS:

Contactgegevens prio 1 meldingen overige diensten:

3.6 Klachtenprocedure

Beschrijving van de klachtenprocedure Opdrachtnemer.

- Opdrachtnemer heeft zelf een klachten en/of beroepsprotocol voor alle in het proces betrokken partijen. Deze wordt aan Opdrachtgever uitgereikt voor aanvang van de Raamovereenkomst. De klachtenprocedure wordt gedurende de implementatieperiode besproken, vastgesteld en verwerkt in dit document. De eisen en bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten prevaleren t.a.v. het klachtenprotocol van Opdrachtnemer. Na vaststelling wordt op verzoek van Opdrachtgever, derden en/of Inhuurprofessionals, het klachtenprotocol terstond ter beschikking gesteld.
- Indien Opdrachtgever een probleem ervaart (een klacht heeft), meldt Opdrachtgever het probleem bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer reageert hierop per email of ticketsysteem ter bevestiging van ontvangst, met de oplossing of met het verzoek tot nadere informatie. De datum/tijdstip van de melding van Opdrachtgever geldt t.a.v. onderstaande reactie en oplossingstijden tenzij Partijen andere termijnen overeenkomen. De reactie- en oplossingstijd zal afhangen van de prioriteit van het issue en de ernst op beschikbaarheid van de Dienst en impact op het functioneren van de business.
- Ontvangen klachten en vervolgacties worden altijd pro-actief gedeeld met Opdrachtgever door Opdrachtnemer. Opdrachtgever hoeft hiertoe geen verzoek in te dienen.

4 Releasemanagement

Opdrachtnemer zorgt voor het releasemanagement t.a.v het VMS. Opdrachtgever heeft hierin geen operationele rol. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over issues en voortgang van (gewenste) wijzigingen en releases, etc.

De voor Opdrachtgever relevante onderdelen worden door de Opdrachtnemer met Opdrachtgever besproken tijdens het operationele overleg.

5 Overlegstructuur

Na gunning van de Raamovereenkomst werken Partijen de overlegstructuur nader uit. Tenminste de drie hieronder genoemde overleggen (niveaus) met de genoemde frequentie worden georganiseerd door Partijen. Alle overleggen worden voorafgaand aan het kalenderjaar voor het hele jaar ingepland.

Overleg	Doel	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie
Strategisch	- Bespreken resultaten; Klanttevredenheidsonderzoek (KTO); - Evalueren van de geleverde prestaties o.b.v. KPI's; - Evalueren van en zoeken naar oplossingen voor door Opdrachtgever geëscaleerde incidenten, problemen en calamiteiten; - Vaststellen ontwikkelafspraken voor de komende periode/ contractjaar; - Veranderingen in de organisatie, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer; - Optie tot verlenging van de Raamovereenkomst; - Afstemmen visie en ambitie	- Directie - Management - Contractmanagement	- Directie-niveau - Opdrachtnemer - Account director niveau	Jaarlijks en bij escalatie van issues tenminste binnen 5 werkdagen.
Tactisch	- Managementrapportage per organisatieonderdeel die de volledige voortgang per organisatieonderdeel, beoordeling en voortgang op KPI's en financiën weergeeft; - Beoordeling en voortgang op gemaakte contractafspraken door middel van KPI's. - Eventuele knelpunten en klachten - Attenderen op (aanstaande) wijzigingen in Wet- en regelgeving - Plannen en voorbereiden strategisch overleg - Relevante ontwikkelingen en projecten - Evaluatie dienstverlening voorgaand jaar	Contractmanagement	Accountverantwoordelijke	Tweemaal per jaar
Operationeel-overleg	- Overzicht status van alle lopende Aanvragen en Inzetcontracten. - Status en voortgang van de verschillende activiteiten zoals aanvragen, Inzetcontracten, fiatting van uren, facturatie, ophalen van	Medewerker(s) inhuurdesk		Wekelijks

	informatie voor opdrachtbeschrijvingen, etc. • Eventuele knelpunten van lopende Aanvragen en Inzetcontracten			
--	---	--	--	--

Initiatiefnemer voor het plannen van de afspraken wordt vastgesteld in het definitieve DAP.

Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen en rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

Van ieder overleg dient een kort verslag te worden gemaakt door Opdrachtnemer, dat binnen een (1) dag bij operationeel overleg of twee (2) weken bij tactisch en strategisch overleg, digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever wordt verstrekt.

6 Escalatieproces

Na gunning van de Raamovereenkomst werken Partijen het escalatieproces nader uit. Het escalatieproces voldoet tenminste aan de bepalingen in de aanbestedingsdocumenten, waaronder onderstaande punten/ methode.

Het escalatieproces is onderverdeeld in drie niveaus. Als er op het betreffende niveau geen overeenstemming kan worden bereikt over de te volgen acties, treedt automatisch het volgende escalatieniveau in werking. In overleg wordt bepaald wie het initiatief neemt tot verdere escalatie. Bij het escalatieproces overlegt de verantwoordelijke voor het escalatieniveau van opdrachtnemer met de verantwoordelijke voor het escalatieniveau van Opdrachtgever. Alle afspraken die gemaakt zijn tijdens de escalatieprocedure, worden door Opdrachtnemer genoteerd en per e-mail verstuurd naar Opdrachtgever op dat escalatieniveau. De inhoud van dit bericht is gelijk aan de gegevens van een ticket en een Problem aangevuld met:

- De oplossingsrichting;
- Impact van de gekozen oplossing (zowel voor Opdrachtgever als voor Opdrachtnemer);
- Geplande vervolgacties inclusief planning.

Een geëscaleerde incident of Problem wordt pas afgesloten nadat:

- De betreffende functionaris van Opdrachtgever akkoord gaat met de feitelijk aangeboden oplossing of;
- De verantwoordelijke van Opdrachtgever akkoord gaat met een oplossing die op termijn via een nieuwe release of patch wordt aangeboden. Een eventuele workaround of tijdelijke oplossing moet structureel worden opgelost.

Escalaties zullen op basis van een rapportage worden geëvalueerd in het operationeel- en/of serviceoverleg. De meldingen en de gemaakte rapportages vormen de input voor deze besprekingen.

Op het moment dat Opdrachtgever er met de operationeel uitvoerende medewerkers van Opdrachtnemer niet uitkomt, treedt het escalatiemodel in werking. De volgende niveaus en betrokken rollen zijn opgenomen in het escalatiemodel:

Rol	Verantwoordelijke Opdrachtgever	Verantwoordelijke Opdrachtnemer
Operationeel	Inhuurdesk-medewerkers	
Tactisch	Contractmanager	
Strategisch	CPO, ntb	

7 Rapportages

Na gunning van de Raamovereenkomst werken Partijen de rapportages nader uit. Tenminste de rapportages genoemd in de Aanbestedingsdocumenten worden opgeleverd conform de termijn die is benoemd voor de desbetreffende rapportage. Zie ook SLA.

De rapportering door Opdrachtnemer voldoet tenminste aan de onderstaande bepalingen.

- Opdrachtnemer verstrekt vóór elke 10e van de maand een gedetailleerde rapportage over de voorgaande maand aan de medewerker(s) van de inhuurdesk en contractmanager tenzij in de aanbestedingsdocumenten een andere periode/tijd is genoemd. Rapportages zullen in digitaal worden aangeleverd en worden via de e-mail (zie de na afsluiting van het contract op te stellen DAP voor het mailadres) ter beschikking gesteld. In de e-mail mag Opdrachtnemer verwijzen naar rapportages en/of dashboards in het VMS mits de afgesproken informatie daar overzicht, compleet en actueel wordt getoond. De oplevertermijnen van specifieke tussentijdse rapportages die door Opdrachtgever worden gewenst worden in onderling overleg afgestemd.
- Opdrachtgever rapporteert de KPI/SLA gegevens (zie o.a. bijlage KPI/SLA):
 - Opdrachtnemer rapporteert ieder kwartaal de behaalde resultaten op basis van de vastgestelde KPI's/SLA in de Aanbestedingsdocumenten t.a.v. de Dienstverlening;
 - Opdrachtgever rapporteert de performance KPI-statistieken van het VMS per kwartaal (beschikbaarheid en snelheid);
 - KPI/SLA rapportage bevat de KPI (norm) en de behaalde resultaten;
 - Opdrachtnemer moet per kwartaal voldoen aan de KPI's zoals afgesproken;
 - Opdrachtnemer zet zich in om de KPI's continu te verbeteren (indien mogelijk);
- Opdrachtgever rapporteert per kwartaal de matchingcijfers:
 - Aantal ontvangen Aanvragen;
 - Aantal aangeboden Cv's;
 - Geslaagde matches, zijnde een invulling van de Aanvraag;
 - Niet geslaagde matches, zijnde een niet ingevulde Aanvraag;
 - Niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen leveren van potentiële Kandidaten;
 - Ingetrokken zoekopdrachten;
- Opdrachtgever rapporteert per kwartaal de inzetcontractgegevens:
 - Ingezette Inhuurprofessionals: originele/eerste startdatum Inzetcontract, einddatum Inzetcontract, begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen, de functie, bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer, het aantal gewerkte uren, het uurtarief dat aan de Inhuurprofessional/ leverancier wordt betaald, de Opslag, het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats) en reden van inhuur;
- Opdrachtgever rapporteert per kalendermaand de financiële gegevens:
 - Datum ontvangst betalingen van Opdrachtgever en datum betaling aan de individuele (per Inzetcontract) leveranciers. Duidelijk moet zijn wat de doorlooptijd is van ontvangst van een betaling tot en met de doorbetaling aan leveranciers per maand (maximale termijn is 5 werkdagen na betaling door Opdrachtgever).
 - Per kalendermaand rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever over de tijdsperiodes tussen de van Opdrachtgever ontvangen en aan leveranciers betaalde bedragen. Deze rapportages zijn per factuur gespecificeerd.
 - Daarnaast zijn in deze rapportages alle openstaande posten/facturen en claims opgenomen ten aanzien van betalingen aan leveranciers. Als een openstaande factuur of claim niet binnen 5 werkdagen na ontvangst van het betreffende bedrag, door Opdrachtnemer aan een leverancier betaald is, dient hiervan een specifieke uitleg gegeven te zijn. Indien Opdrachtnemer de verplichtingen uit deze eis niet of gedeeltelijk nakomt (rapportage en betaling binnen 5 werkdagen) heeft Opdrachtgever het recht om met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, zowel de Inzetcontract als de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en alle betalingen aan Opdrachtnemer met betrekking tot Inzetcontract op te schorten.

- Opdrachtnemer is in staat digitale terugkoppeling aan Opdrachtgever te geven over een correcte ontvangst van de gewerkte en gefactureerde uren en betalingen aan Opdrachtgever en leveranciers.
- Opdrachtgever rapporteert per kwartaal de inkoopgegevens t.a.v. de contractdoeltarieven:
 - Aan het einde van elk kalenderjaar (in januari) rapporteert Opdrachtnemer van alle in de desbetreffende periode (jaar) actieve inhuurcontracten, per Inzetcontract het Inhuurtarief, Opslag en het maximale Contractdoeltarief;
 - De eventueel gemigreerde (overgenomen) inhuurcontracten worden in dit rapport separaat gelabeld en niet meegenomen in de berekening;
 - Het verschil in euro's tussen het Inhuurtarief en het maximale Contractdoeltarief wordt gerapporteerd op basis van gefactureerde uren in de desbetreffende periode per inzetcontract. Het verschil in euro's wordt gerapporteerd per Inzetcontract en in totaal. Negatieve verschillen (het Inhuurtarief is lager dan het maximale Contractdoeltarief) per Inzetcontract worden meegenomen in de berekening van het totale verschil;
- Opdrachtgever rapporteert jaarlijks de NPS gegevens/score: Dit managementrapport wordt in beginsel jaarlijks in augustus opgeleverd door Opdrachtnemer;
- Opdrachtgever rapporteert per kwartaal de incidenten, request for change, problemen, klachten en calamiteiten met de Reactietijden en Oplostijden.
- Opdrachtnemer verstrekt de rapportages kosteloos (prijsbepaling).

8 Exitplan (re-transitie)

- Na gunning dienen exit-afspraken (bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst) vastgelegd te worden in een definitief exitplan. Het exitplan omvat de procedure t.a.v. de uitfasering of overgang van de Diensten (inclusief VMS) naar een derde of Opdrachtgever. De bepalingen in de Aanbestedingsdocumenten (waaronder onderstaande bepalingen) zijn het uitgangspunt voor dit Exitplan.
- Op verzoek van Opdrachtgever draagt Opdrachtnemer bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst de Dienst op geleidelijke, volledig en correcte wijze over aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde gedurende de "Exit-periode". Het behoud van continuïteit van de Dienstverlening staat hierbij centraal en dient geborgd te zijn. Daaronder wordt onder andere verstaan het vrijgeven van alle gegevens en documentatie van Opdrachtgever die is verkregen in het kader van de Dienstverlening. Alle geactualiseerde gegevens en documenten welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek binnen 5 werkdagen digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
- De "exit-periode" duurt in beginsel maximaal 3 maanden na het beëindigen of ontbinden van de Raamovereenkomst. De exacte duur wordt door Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepaald.
- Gedurende de "exit-periode", ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de Dienstverlening.
- Na overdracht van data en documenten aan Opdrachtgever, verwijdert Opdrachtnemer alle data en documenten tenzij dit om aantoonbare wettelijke/fiscale redenen niet mag. Opdrachtgever heeft het recht om te controleren of de data en documenten volledig zijn verwijderd in de systemen van Opdrachtnemer. Een dergelijke controle wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde welke wordt aangewezen door Opdrachtgever in afstemming met Opdrachtnemer. Een auditor is onderhevig aan vertrouwelijkheid en handelt in overeenstemming met beveiligingsstandaarden die overeenstemmen met het type (persoons)gegevens en de Raamovereenkomst. De kosten van de auditor komen voor rekening van Opdrachtgever.
- Ten aanzien van Inzetcontracten (Nadere overeenkomsten) die niet worden beëindigd door Partijen, ook nadat de Raamovereenkomst is beëindigd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van Partijen uit hoofde van deze Raamovereenkomst bestaan.

- Opdrachtnemer erkent en stemt Opdrachtnemer ermee in dat Opdrachtgever na beëindiging van de Raamovereenkomst tussen Partijen het recht heeft om rechtstreeks zaken te doen met deze VMS-leverancier en het recht heeft om VMS-diensten (inclusief inrichting, gegevens etc.) rechtstreeks bij deze VMS-leverancier af te nemen (en/of over te nemen). Opdrachtnemer heeft niet het recht om deze VMS-leverancier op enigerlei wijze te hinderen om na beëindiging van de Raamovereenkomst tussen Partijen rechtstreeks zaken te doen met Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer garandeert dat het VMS wordt onderhouden (ondersteund) zolang het VMS in gebruik is bij Opdrachtgever binnen de looptijd van de Raamovereenkomst. Tijdens de exit bij beëindiging van de Raamovereenkomst, geldt dat VMS en (eventuele) interfaces geruisloos worden onderhouden door Opdrachtnemer op tenminste het afgesproken niveau zoals opgenomen in de Raamovereenkomst totdat deze door Opdrachtnemer geruisloos zijn overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen partij.
- Opdrachtnemer verzorgt de exit (re-transitie) als onderdeel van de Dienstverlening. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de Opslag. Deze kosten worden niet separaat vergoed door Opdrachtgever.