

Bijlage 4 – Concept DAP inICTU3



Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Raamovereenkomst

Betreffende de inhuur van individuele professionals

inICTU3
Perceel X
<raampartij>

TenderNed 406241

Versie : Concept

Datum : 17-04-2023

Inhoudsopgave

1	Documenteigenschappen.....	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Historie	3
1.3	Distributie	3
1.4	Gebruikte afkortingen	4
2	Inleiding.....	5
2.1	Doel	5
2.2	Geldigheidsduur	5
2.3	Wijzigingsbeheer	5
2.4	Inrichting contractmanagement	5
2.5	Contactgegevens	6
2.5.1	ICTU	6
2.5.2	<raampartij>	6
3	Afspraken gedurende de looptijd	8
4	Overlegstructuur en gewenste frequenties.....	9
4.1	Operationeel niveau	9
4.2	Tactisch niveau	9
4.3	Strategisch niveau	10
5	Prestatiemeten.....	11
5.1	Toetsing	11
5.2	Rapportages	11
6	Definities KPI's.....	12
6.1	KPI 1: Geen aanbod (no bid)	12
6.2	KPI 2: Tevredenheid Professionals	12
6.3	KPI 3: Tevredenheid ICTU	13
6.4	KPI 4: MVO	13
7	Klachten en escalaties	14
8	Ondertekening	15

1 Documenteigenschappen

1.1 Algemeen

Documentgegevens	
Documentnaam	DAP InICTU3, Perceel X
Datum	
Status	
Versie	

1.2 Historie

Versie	Datum	Veranderingen	Auteur

1.3 Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij ICTU :

Naam	Functie/Rol

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij <raampartij> :

Naam	Functie/Rol

1.4 Gebruikte afkortingen

ROK	Raamovereenkomst
NOK	Nadere overeenkomst
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
KTO	Klanttevredenheidonderzoeken

2 Inleiding

2.1 Doel

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen ICTU, en <raampartij>, hierna te noemen "<raampartij>", ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst (ROK) betreffende de inhuur van individuele Professionals.

Het DAP dient door ICTU en <raampartij> goedgekeurd te worden en 2-zijdig ondertekend te worden. <raampartij> en ICTU streven ernaar om de DAP 1 maand na het eerste kwartaaloverleg te ondertekenen.

2.2 Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de ROK en van alle daaronder afgesloten Nadere Overeenkomsten.

2.3 Wijzigingsbeheer

De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ICTU en <raampartij>. Wijzigingen op het DAP zijn mogelijk, mits deze niet in tegenspraak zijn met de ROK. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel ICTU als <raampartij>.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het tactisch overleg tussen ICTU en <raampartij>, zoals beschreven in hoofdstuk 5.

2.4 Inrichting contractmanagement

ICTU voert voor de Raamovereenkomst actief contractmanagement. Daarbij maakt ICTU-onderscheid in centraal en decentraal contractmanagement en contracteigenaren.

De rollen van het contractmanagement bij ICTU zijn als volgt:

- De contracteigenaar is eindverantwoordelijkheid voor de Raamovereenkomst (ROK); deze rol is belegd bij de directeur Projecten van ICTU.
- Het centrale contractmanagement van de ROK is belegd bij de contractmanager werkzaam bij de afdeling Inkoop van ICTU.
- Het decentrale contractmanagement van de Nadere Overeenkomsten (NOK's) is belegd bij de projectsecretarissen van de individuele projecten en afdelingen van ICTU.

De taken en verantwoordelijkheden per contractmanagementrol

De belangrijkste taken/verantwoordelijkheden van decentrale contractmanagers zijn:

- Professional aanvragen activiteiten conform inhuurproces.
- Managen van de uitvoering NOK's conform ROK.
- Bewaken van einddata en uit nutten maximaal in te zetten uren van de NOK.
- Zorgdragen voor het eventueel verlengen van de NOK.
- Escaleren naar de centraal contractmanager indien nodig.

De belangrijkste taken/verantwoordelijkheden van de centraal contractmanagers zijn:

- Managen van de uitvoering van de ROK.
- Managen van de contractuele afspraken ROK en DAP.
- Monitoren van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

- Inventariseren van risico's, kansen, trends.
- Adviseren aan contracteigenaar bij verlenging of beëindiging ROK, risico's, kansen en trends.
- Het jaarlijks voeren van strategisch en per kwartaal tactisch overleg met de raampartijen.
- Het periodiek informeren van de contracteigenaar over de voortgang uitvoering ROK.
- Indien nodig escaleren naar de contracteigenaar.

De belangrijkste taken/verantwoordelijkheden contracteigenaar:

- Eindverantwoordelijk voor de totstandkoming en uitvoering van de ROK.
- Ondertekening ROK en eventuele verlenging(en) ROK.
- Minimaal 1x per jaar strategisch overleg voeren samen met de centraal contractmanager met alle raampartijen van dit perceel gezamenlijk.

2.5 Contactgegevens

De standaardafpraak is dat gebruik wordt gemaakt van niet persoonsgebonden contactgegevens. Indien en voor zover die generieke contactgegevens niet in een oplossing voorzien wordt gebruik gemaakt van de persoonsgebonden contactgegevens. In onderstaande tabellen zijn deze contactgegevens weergegeven voor respectievelijk:

1. ICTU
2. <raampartij>

2.5.1 ICTU

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
ROK	Centraal contractmanager			
Aanvraagproces t/m sluiten NOK	Resourcedesk			
Rapportages	Centrale contractmanager			
Facturen	Fin & Control			
Lopende NOK's	Resourcedesk			
1 ^e niveau escalatie:	Resourcedesk			
2 ^e niveau escalatie:	Centraal contractmanager			
3 ^e niveau escalatie:	Contracteigenaar			

2.5.2 <raampartij>

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
ROK				
Aanvraagproces t/m sluiten NOK				
Rapportages				
Facturen				
Lopende NOK's				

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
1 ^e niveau escalatie: uitvoering				
2 ^e niveau escalatie: uitvoering				
3 ^e niveau escalatie:				

3 **Afspraken gedurende de looptijd**

In dit hoofdstuk worden zaken aangegeven hoe partijen bijvoorbeeld omgaan met specifieke additionele afspraken die worden vastgelegd na start van de Raamovereenkomst maar geen wezenlijke verandering van de aanbesteding opleveren. Indien er vanuit wetgeving aanpassing noodzakelijk zijn worden deze ook hieronder toegevoegd.

<...>

4 Overlegstructuur en gewenste frequenties

In dit hoofdstuk staat een concept overlegstructuur en gewenste frequenties op operationeel, tactisch en strategisch niveau die tijdens de contractimplementatie met alle raampartijen in dit perceel gezamenlijk zal worden afgestemd. ICTU hecht veel waarde aan transparantie tussen ICTU en raampartijen binnen de percelen, daarom zullen alle kwartaalcijfers en eventuele verbetervoorstellen tijdens de tactische kwartaal overleggen met ICTU en de alle raampartijen van het perceel gezamenlijk besproken worden.

4.1 Operationeel niveau

Op operationeel niveau is de Resourcedesk van ICTU het centrale (dagelijkse) contactpunt tussen de aanvrager binnen ICTU en de vaste contactpersonen van <raampartij>.

Operationele samenwerking en mogelijke issues worden periodiek besproken in een maandooverleg tussen de Resourcedesk en de raampartijen binnen het perceel.

Hieronder staat een concept planning van het overleg.

Operationeel maandooverleg met Resourcedesk en de 4 raampartijen van dit perceel				
Dag en tijdstip	1e week van de maand	2e week van de maand	3e week van de maand	4e week van de maand
Nader te bepalen	<raampartij> 1	<raampartij> 2	<raampartij> 3	<raampartij> 4

Dit overleg vindt online plaats via Teams en <raampartij>. <raampartij> zorgt voor de verslaglegging met acties en besluiten. Verslaglegging dient binnen 1 week na overleg digitaal te worden gedeeld met de Resourcedesk (resourcedesk@ictu.nl).

4.2 Tactisch niveau

Het tactisch niveau is belegd bij de centraal contractmanager. Hier ligt de focus op de kwaliteit en tevredenheid van dienstverlening en de relaties tussen raampartijen, de eventuele kansen risico's en financiën. Tevens worden de wederzijdse verwachtingen en verplichtingen op dit gebied besproken/gemanaged. Al deze zaken worden periodiek besproken in een gezamenlijk kwartaaloverleg tussen de centraal contractmanager ICTU en de raampartijen binnen het perceel.

Hieronder staat een concept inrichting van het overleg qua locatie.

Tactisch kwartaaloverleg met contractmanagement ICT en de 4 raampartijen van dit perceel				
Maand, dag en tijdstip	1e kwartaal	2e kwartaal	3e kwartaal	4e kwartaal
Nader te bepalen	Op locatie <raampartij> 1	Op locatie <raampartij> 2	Op locatie <raampartij> 3	Op locatie <raampartij> 4

Toelichting tactisch overleg

Dit overleg vindt fysiek plaats op de vergaderlocaties van de raampartijen. De ontvangende raampartij zorgt hierbij voor de vergadervoorzieningen en de verslaglegging. De verslaglegging dient binnen 1 week na overleg te worden gedeeld met alle betrokken raampartijen en ICTU. De uniforme wijze en vorm van verslagleggen wordt na definitieve gunning afgestemd met de raampartijen van dit perceel.

4.3 Strategisch niveau

Op strategisch niveau wordt met name gekeken naar aansluiting van de (doelstellingen van) de Raamovereenkomst met de algehele dienstverlening van de <raampartij>. Ook de KPI's (al dan niet ontwikkelingen en/of issues) zijn onderwerp van gesprek. De frequentie van dit overleg is in principe jaarlijks. Indien er behoefte is bij ICTU en/of <raampartij> vindt aanvullend overleg plaats.

Hieronder staat een concept inrichting van het overleg.

Strategisch jaaroverleg per perceel met **contracteigenaar ICTU**, directie raampartijen en contractmanager ICTU

Perceel 1	Maand, dag en tijdstip
Locatie: ICTU	N.t.B.

Toelichting strategisch overleg

Dit overleg vindt fysiek bij ICTU plaats. ICTU zorgt voor de vergadervoorzieningen en de verslaglegging. Verslaglegging zal binnen één (1) week worden gedeeld met betrokken partijen.

5 Prestatiemeten

5.1 Toetsing

Elke kwartaal wordt de performance over het achterliggende kwartaal getoetst. De eerste periode is het eerste kwartaal vanaf de start van de dienstverlening. De uitkomst van de toetsing wordt beargumenteerd op basis van objectieve - of in het geval van de beleefde prestatie - door geobjectiveerde gegevens. De bespreking van de toetsing vindt plaats tijdens de kwartaal overleggen op tactisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing.

Ook kan herhaaldelijk scoren onder de normen op de in deze DAP gestelde KPI's zonder enige verbetering van invloed zijn op de beslissing van ICTU om de Raamovereenkomst met de <raampartij> al of niet te verlengen of zelfs te ontbinden. Indien niet wordt voldaan aan KPI 4 kan ICTU, na herhaaldelijk scoren onder de norm, een boete opleggen aan <raampartij> gelijk aan 2% van contractvolume over de periode gelijk aan de periode waarover de KPI is gemeten. De boete zal door ICTU volledig ten goede worden gesteld aan MVO. De boete kan voorafgaan aan de mogelijkheid om niet te verlengen of te ontbinden.

Het contractmanagement van zowel ICTU als <raampartij>, zetten zich actief in om de toetsing mogelijk te maken en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.

Indien een <raampartij> een onvoldoende scoort op een KPI, wordt een realistisch verbeterplan opgesteld door de betreffende raampartij. Dit verbeterplan moet SMART worden geformuleerd en binnen 2 weken worden gedeeld met de centraal contractmanager van ICTU. De verbeteringen uit het verbeterplan moeten binnen 2 maanden worden doorgevoerd. Het verbeterplan en de doorgevoerde verbeteringen zullen worden besproken tijdens het volgende kwartaal overleg.

5.2 Rapportages

<raampartij> levert binnen 1 maand na definitieve gunning, een concept format voor een kwartaalrapportage aan bij de contractmanager van ICTU. De vorm en de inhoud van de rapportage kan in overleg met de <raampartijen> en contractmanager ICTU vóór het eerst kwartaal worden aangepast. De kwartaalrapportage moet minimaal een overzicht van de behaalde KPI's 1 en 4 bevatten.

6 Definities KPI's

6.1 KPI 1: Geen aanbod (no bid)

Werking:

KPI 1 betreft de kwantitatieve reactie op de aanvragen Professionals; de minimale respons op deze aanvragen.

Als <raampartij> geen geschikte kandidaten kan leveren op de aanvraag dan geeft de <raampartij> een 'no bid' verklaring. Deze KPI meet welk deel van het totaal aantal aanvragen een 'no bid' heeft gekregen. Hierbij worden alleen aanvragen meegenomen waarbij het minimaal aan te leveren kandidaten groter of gelijk is aan één (1).

Normering:

6.2 <raampartij> voldoet aan de prestatienorm als op minimaal 95% van het aantal aanvragen (een) passende Kandida(a)t(en) levert. Offewel in minder dan 5% van de aanvragen volgt een 'no bid'. KPI 2: Tevredenheid Professionals

Werking

Om te kunnen beoordelen of de <raampartij> voldoende scoort op deze KPI, worden door ICTU klanttevredenheidonderzoeken (KTO's) onderdoor ICTU nader te bepalen groep Professionals uitgevoerd.

Deze KTO's worden in vanaf de start van het contract elk kwartaal uitgevoerd vanuit ICTU op basis van 5 vragen en ondergenoemde KTO scoretabel. De uitkomst zal in het kwartaaloverleg worden besproken. Het aantal vragen, de inhoud van de vragen en de frequentie van de KTO kan indien gewenst worden aangepast door ICTU.

Normering:

<raampartij> voldoet aan de prestatienorm: een score van één vraag mag niet lager zijn dan een 6 en het gemiddelde van alle vragen mag niet lager scoren dan een 7. De score wordt volgens onderstaand KTO-scoretabel beoordeeld.

KTO scoretabel

2 Slecht:	Slecht, sluit (in zijn geheel) niet aan bij de gevraagde prestatie.
4 Onvoldoende:	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie.
6 Voldoende:	Voldoende, past voldoende aan bij gevraagde prestatie
8 Goed:	Goed, sluit goed aan bij gevraagde prestatie.
10 Uitstekend:	Uitstekend, sluit volledig aan bij gevraagde prestatie en biedt duidelijk een toegevoegde meerwaarde voor ICTU.

In beginsel worden de volgende vragen opgenomen:

1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de geleverde diensten door <raampartij>?
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de communicatie door <raampartij>?
3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de professionaliteit van <raampartij>?
4. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de afhandeling van de klachten door <raampartij>?
5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de financiële afhandeling door <raampartij>?

In geval van doorontwikkeling van de prestatiemeting kunnen deze vragen worden aangepast of aangevuld.

6.3 KPI 3: Tevredenheid ICTU

Werking

Om te kunnen beoordelen of de <raampartij> voldoende scoort op deze KPI, wordt door ICTU. klanttevredenheidonderzoeken (KTO's) worden onder de volgende betrokken uitgevoerd: medewerkers van de Resourcedesk, decentraal contractmanager en stakeholders binnen ICTU. Deze KTO's worden 1 keer per jaar uitgevoerd vanuit ICTU op basis van 5 vragen en ondergenoemde KTO scoretabel. Het aantal vragen, de inhoud van de vragen en de frequentie van de KTO kan indien nodig worden aangepast door ICTU.

Normering:

<raampartij> voldoet aan de prestatienorm: een score van één vraag mag niet lager zijn dan een 6 en het gemiddelde van alle vragen mag niet lager scoren dan een 7. De score wordt volgens onderstaand KTO-scoretabel beoordeeld.

KTO scoretabel

2 Slecht:	Slecht, sluit (in zijn geheel) niet aan bij de gevraagde prestatie.
4 Onvoldoende:	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie.
6 Voldoende:	Voldoende, past voldoende aan bij gevraagde prestatie
8 Goed:	Goed, sluit goed aan bij gevraagde prestatie.
10 Uitstekend:	Uitstekend, sluit volledig aan bij gevraagde prestatie en biedt duidelijk een toegevoegde meerwaarde voor ICTU.

In beginsel worden de volgende vragen opgenomen:

1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de geleverde diensten door <raampartij>?
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de communicatie door <raampartij>?
3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de professionaliteit/kennis van <raampartij>?
4. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het oplossend vermogen van <raampartij>?
5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de afhandeling van de klachten door <raampartij>?

In geval van doorontwikkeling van de prestatiemeting kunnen deze vragen worden aangepast of aangevuld.

6.4 KPI 4: MVO

Werking:

KPI 4 betreft de procentuele weergave van aantal ingezette uren voor de gevraagde dienstverlening welke wordt ingezet voor MVO (in deze social return en/of diversiteit & inclusie) over de meetperiode van drie (3) maanden. Het genoemde percentage wordt vergezeld door het totaal aantal uren voor de gevraagde dienstverlening en het aantal uren welke wordt ingezet voor social return en/of diversiteit & inclusie. Bij een financiële bijdrage wordt de onderbouwing naar equivalente uren toegevoegd.

Normering:

<raampartij> voldoet aan het percentage zoals bij inschrijving voor de aanbesteding is aangeleverd onder gunningscriterium W4.

7 Klachten en escalaties

ICTU of <raampartij> kunnen jegens elkaar een klacht indienen. Een klacht wordt besproken tussen betrokken partijen. Indien dit niet leidt tot een oplossing, dan wordt de functionaris betrokken die in hoofdstuk 2 is benoemd onder "escalatie".

Klachten jegens een der partijen worden afgehandeld volgens de ondergenoemde klachtenprocedure van de partij waartegen de klacht wordt ingediend.

Er is sprake van een escalatie wanneer ICTU of <raampartij> een klacht meldt, die niet in overleg met bijbehorende functionaris kan worden afgehandeld. Vervolgens wordt de functionaris betrokken die in hoofdstuk 2 is benoemd onder "escalatie".

8 Ondertekening

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

ICTU

Naam : drs. J.E. Verweij
 Functie : directeur Projecten

Handtekening :

Datum : <datum>

<raampartij>

Naam : <>
 Functie : <>

Handtekening :

Datum : <datum>