

Europese openbare procedure

Terreinonderhoud en -inrichting

Contractmanagement



Opgesteld door : I. Donkervoort

Datum : 18 september 2023

Versie : 1.0

Contractmanagement

In dit hoofdstuk wordt de essentie van contractmanagement behandeld, op basis waarvan de samenwerking vormgegeven wordt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en de wijze waarop de dienstverlening wordt beoordeeld.

Sturing van de samenwerking

De onderlinge samenwerking is gericht op het opbouwen van een duurzame relatie, die waarde verhogend is voor beide partijen (win-win). Opdrachtgever wenst een partner te selecteren die ontzorgt, flexibel meebeweegt met de marktontwikkelingen en vooral proactief is door verantwoordelijkheid te nemen voor de uitvoering van de dienstverlening en de opdrachtgever continue informeert over het resultaat. De samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is geënt op:

- Wederzijds begrip
- Open en eerlijke communicatie
- Betrokkenheid en eigenaarschap
- Dynamisch contract & ontwikkeling: samengroeien naar de toekomst

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee fasen:

- 1) de implementatiefase en
- 2) de contractfase.

Alle kosten voor de implementatiefase zijn verdisconteerd in de inschrijfprijs.

1) Implementatiefase

Na gunning wordt een overeenkomst afgesloten met de inschrijver met de beste prijs/kwaliteit/duurzaamheidsverhouding. Bij aanvang van de overeenkomst start de implementatiefase, deze neemt één maand in beslag zie ook Programma van Eisen eis 17.

Voorafgaand aan de implementatiefase levert Opdrachtnemer een concreet implementatieplan op waarin in ieder geval onderstaande onderdelen zijn opgenomen:

1. Activiteiten/ deadlines;
2. mijlpalen;
3. verantwoordelijkheden van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever.

Dit implementatieplan dient als uitgangsdokument en meetwijzer gedurende de gehele implementatie.

2) Contractfase

Nadat de implementatiefase is afgerond, gaat de contractfase in. Opdrachtgever beoordeelt periodiek, conform KPI-model, of de prestaties worden gehaald.

Zowel binnen één kalenderjaar als binnen de totale contractperiode moet worden voldaan aan de KPI's zoals omschreven in de overeenkomst. Opdrachtgever zal tijdens het tactisch overleg de bevindingen met Opdrachtnemer evalueren.

Opdrachtgever maakt gebruik van een KPI-model voor het beoordelen en meten van de prestaties van de Opdrachtnemer. Het doel hiervan is om de prestaties te meten en zo de kwaliteit van de dienstverlening te borgen en te verbeteren. Opdrachtgever is daarnaast verantwoordelijk om de Opdrachtnemer te informeren en te betrekken. Het KPI-model is een dynamisch document dat gedurende de doorlooptijd van de overeenkomst wordt gemonitord en doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties.

De ontwikkeling en optimalisatie van de dienstverlening is een belangrijke pijler voor Opdrachtgever.

We kiezen voor een relatief lange contractperiode, waarin de markt en de dienstverlening kan veranderen. Hiervoor bouwen wij flexibiliteit in het contract in en kunnen we de KPI's jaarlijks evalueren en mogelijk in gezamenlijk overleg aanpassen zolang het de ontwikkeling van het contract en de optimalisatie van de dienstverlening stimuleert.

Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's

Stap 1: Opdrachtgever signaleert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de norm van één of meerdere van de KPI's en initieert een (escalatie)gesprek.

Stap 2: Opdrachtnemer levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 7 werkdagen na het (escalatie)gesprek op. Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager, en Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd. Na deze maand worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 3.

Stap 3: Opdrachtnemer krijgt een officiële schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 4.

Stap 4: Opdrachtnemer wordt schriftelijk in gebreke gesteld. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 5.

Stap 5: Het opnieuw niet behalen van de desbetreffende KPI('s) wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Tijdens de vaste contractperiode kan de consequentie zijn dat de overeenkomst wordt ontbonden. Na de vaste contractperiode komt het lichten van een optiejaar in het geding.

Contactpersonen

Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op tactisch en strategisch niveau. Op operationeel niveau is er één contactpersoon per college en één vast contactpersoon vanuit opdrachtnemer voor alle colleges.

Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatie tussen beide partijen. Communicatie op de genoemde niveaus vindt alleen met de daarvoor geautoriseerde personen plaats. Rapportages worden door de Opdrachtnemer tijdig ter beschikking gesteld. De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus:

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Operationeel overleggen	Opdrachtnemer, Opdrachtgever per college.	In overleg met de colleges	Tijdigheid opleveren onderhoudsrapporten Klachten Openstaande offertes Planning preventief onderhoud Meldingen/ calamiteiten Facturatie
Tactisch overleg	Opdrachtnemer, Contractmanager van Opdrachtgever	1x per jaar (Q4)	Opdrachtnemer geeft een presentatie van circa 15 min. waarin de dienstverlening geëvalueerd wordt Beoordeling KPI's / kwartaalrapportages Calamiteiten / klachten Advies duurzaamheid, groenonderhoud en terreininrichting Ontwikkelingen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer Financieel
Strategisch overleg	Manager Opdrachtnemer, Manager Opdrachtgever, Contractmanager van Opdrachtnemer, Contractmanager van Opdrachtgever	Indien nodig	Wordt bepaald indien daar aanleiding toe blijkt te zijn in het tactische overleg

De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen op aan Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het versturen van de managementinformatie (om KPI's te beoordelen), de agenda en de schriftelijke verslaglegging.

Managementinformatie

Opdrachtnemer is elk kalenderjaar in Q2 en Q4 verantwoordelijk voor het aanleveren van management informatie aan de contractmanager van Opdrachtgever om de geleverde prestaties (KPI resultaten) op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

1. Uitwerking per KPI
2. Conclusie / aanbeveling per KPI
3. Inzicht klachten/calamiteiten per halfjaar;
4. Overzicht van de uitgevoerde preventieve onderhoudsbeurten;
5. Overzicht van nieuw geplant groen inclusief garantie;
6. Financieel kwartaaloverzicht in vergelijking met het voorgaande jaar per college;
7. Advies duurzaamheid in relatie tot groenonderhoud en terreininrichting;
8. Verbetervoorstellen t.a.v. groenonderhoud en terreininrichting.

De managementrapportage wordt in Q4 maximaal 10 werkdagen voordat het tactisch overleg plaatsvindt aangeleverd bij de contractmanager. De exacte vorm van de managementrapportage wordt na opdrachtverstrekking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd.

Overige rapportages

Opdrachtgever heeft voorafgaand aan deze aanbesteding de buitenterreinen en werkzaamheden in kaart laten brengen door een onafhankelijke materiedeskundige. Opdrachtnemer verzorgt jaarlijks een update van deze informatie. Aan het einde van elk contractjaar wordt de informatie aan de contractmanager aangeleverd. Het jaarlijks updaten en aanleveren van deze informatie na het eerste contractjaar is in de prijs inbegrepen. De informatie wordt in de gebruikte bestanden opnieuw aangeleverd.