

Bijlage 7 - Contractmanagement

Tolk-~~& Vertaal~~diensten



Contractmanagement

Deze bijlage behandelt de essentie van contractmanagement. Het vormt de basis waarop opdrachtnemer en opdrachtgever samenwerken 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. 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 gericht 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 definitieve gunning start de implementatiefase tot aan de start van de ingangsdatum van de overeenkomst. Deze neemt ongeveer drie maanden in beslag.

De werkinstructie welke na gunning opgesteld dient te worden, wordt na gunning besproken en vastgesteld door de contractmanager. Deze dient als leidraad voor de uitvoering.

Contactpersonen

Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst één vast contactpersoon (en een vaste vervanger) aan op operationeel, tactisch en strategisch niveau.

2) Contractfase

Nadat de implementatiefase is afgerond, gaat de contractfase in. Opdrachtgever beoordeelt periodiek middels KPI's of de prestaties worden gehaald – op basis van het KPI-model (bijlage 8 KPI's). 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 optimaliseren. 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, doorontwikkeld aan de hand van de periodieke evaluaties en waar nodig de KPI's naar boven of beneden worden bijgesteld.

Gevolg van het behalen van de KPI's

Vanuit de Opdrachtgever zijn we op zoek naar een Opdrachtnemer die de KPI's kan realiseren genoemd in Bijlage 8 KPI's Tolk- & Vertaaldiensten. Indien dit gerealiseerd wordt, belonen wij Opdrachtnemer hiervoor met een verlenging van de overeenkomst.

Gevolg van het niet realiseren 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 contactmoment. Op dat moment bespreken partijen de ontstane situatie en maken afspraken over het aanleveren van een verbeterplan en de termijnen. Deze afspraken worden vastgelegd.

Stap 2: Opdrachtnemer levert een verbeterplan binnen afgesproken termijn. Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan opdrachtgever. Opdrachtnemer krijgt op basis van de meetfrequentie genoemd in de KPI Dashboard een hersteltijd. Na deze periode worden de desbetreffende KPI 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 en indien van toepassing een malus. Opdrachtnemer krijgt op basis van de meetfrequentie genoemd in de KPI Dashboard een hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze periode. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, gaan we naar stap 4.

Stap 4: Opdrachtnemer kan schriftelijk in gebreke worden gesteld. Opdrachtnemer krijgt op basis van de meetfrequentie genoemd in de KPI Dashboard een hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze periode. 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) kan beschouwd worden als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. De consequentie kan zijn dat de overeenkomst wordt ontbonden. Na de vaste contractperiode komt het verlengen van (een van) de optiejaren in het geding.

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 / Tactisch overleg	– Kwaliteitsmedewerker opdrachtgever – Contractmanager opdrachtgever – Accountmanager Opdrachtnemer	1 x per jaar	Evaluatie samenwerking Rapportage KPI's Klachtenafhandeling Facturatie Financieel

De opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, de agenda en de schriftelijke verslaglegging. Opdrachtnemer levert het verslag binnen 5 werkdagen op aan de gemeente.

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen bovenstaande overlegstructuur, de inhoud van het overleg en de betrokkenen gewijzigd worden al gelang de behoefte.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen op aan Opdrachtnemer.

Managementinformatie

Opdrachtnemer is eens per jaar verantwoordelijk voor het aanleveren van management informatie om de geleverde prestaties (KPI resultaten) op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

- Evaluatie samenwerking
- Rapportage Tolk- & Vertaaldiensten over de afgelopen 12 maanden
- Beoordeling KPI's
- Klachten en bijbehorende verbetervoorstellen
- Financieel

De managementrapportage wordt maximaal 10 werkdagen voordat het tactisch overleg plaatsvindt aangeleverd bij de contractmanager van de Opdrachtgever. De exacte vorm van de managementrapportage wordt na opdrachtverstrekking tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgestemd. De eisen waaraan de overige rapportages moeten voldoen zijn gespecificeerd in het Programma van Eisen.



Bezoekadres
Purmersteenweg 42
1441 DM Purmerend

Postadres
Postbus 15
1440 AA Purmerend

Telefoon & e-mail
(0299) 45 24 52
info@purmerend.nl

purmerend.nl