

Bijlage B3 - Escalatieplan, contactpersonenmatrix en SLA

Aanbesteding Satellietdiensten en zenderontvangst

Escalatie

Onderstaand is het escalatieplan van COA beschreven. De praktische invulling ervan (bijvoorbeeld personen en contactafspraken) bepaalt Opdrachtgever samen met Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode. Het uitgangspunt is dat er bottom-up (van laag naar hoog) wordt geëscaleerd. Er is sprake van een escalatie indien een van de volgende situaties zich voordoet:

1. Er wordt een tekortkoming wordt geconstateerd. Indien de Vastgoedregisseur een tekortkoming constateert en in het volgende locatieoverleg nog niet verholpen is, dan escaleert de Vastgoedregisseur.
2. Een klacht ten aanzien van het functioneren van de Opdrachtnemer wordt niet verholpen. Indien een formeel gemelde klacht niet verholpen wordt binnen de afgesproken termijn, dan escaleert de Vastgoedregisseur.
3. Het Programma van Eisen wordt niet nagekomen. Indien er aan een door partijen afgesproken eis niet wordt voldaan, dan meldt de Accountmanager of verantwoordelijke van Opdrachtnemer dit binnen 48 uur per telefoon en e-mail aan de Contractmanager. Inhoud van de melding dient in ieder geval het volgende te bevatten:
 - Locatiegegevens;
 - Referentiegegevens Opdracht (opdrachtnummer, aard werkzaamheden);
 - Datum;
 - Contactpersoon COA;
 - Omschrijving van de klacht.

De Accountmanager (niveau 1) dient volgens de voorgeschreven klachtenprocedure binnen twee werkdagen te reageren en aan te geven op welke wijze herhaling zal worden voorkomen (getroffen maatregelen). Dit dient binnen maximaal twee weken plaats te vinden. Indien de gewenste oplossing vanuit niveau 1 alsnog leidt tot herhaling van de klacht zal dit vanuit niveau 2 (Contractmanager) nogmaals onder de aandacht worden gebracht. Indien de klacht repeterend terugkeert, zal door de Contracteigenaar een formele ingebrekestelling worden verzonden (niveau 3). Het niet reageren binnen twee werkdagen leidt altijd tot een directe formele ingebrekestelling (niveau 3).

Overlegstructuur

Naast de dagelijkse communicatie en terugmelding via Condor wordt er ook op regelmatige basis overlegd over de voortgang van de uitvoering van de werkzaamheden. Dit wordt op drie niveaus afgestemd: operationeel, tactisch en strategisch niveau. De exacte invulling en agenda's van de overleggen worden tijdens de implementatieperiode gezamenlijk vastgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Hetzelfde geldt voor de inhoud en de formats voor verslaglegging van de overleggen. Hieronder zijn de kenmerken per overleg weergegeven.

Tactisch overleg

Het tactisch overleg vindt eens per kwartaal plaats. In het tactisch overleg worden contract overstijgende zaken besproken en zaken die in de locatie-overleggen niet overeengekomen zijn. Voor het tactisch overleg levert de Opdrachtnemer een kwartaalrapportage aan. De kwartaalrapportage is een samenvoeging van de verschillende maandrapportages. De eisen aan deze rapportage zijn weergegeven in Bijlage B – Programma van Eisen. In Tabel 2 staan de kenmerken van het tactisch overleg beschreven.

Frequentie	Minimaal één keer per kwartaal
Voorzitter	Contractmanager Opdrachtnemer
Deelnemers OG	Ten minste: Gedelegeerd Contracteigenaar, Teamhoofd, Vertegenwoordiger Vastgoedregisseur, Contractmanager
Deelnemers ON	Contractmanager

Doelstellingen	Bespreken van onder andere: • Locatie overstijgende zaken • Bijdrage aan contractdoelen • Zaken die op operationeel niveau niet overeengekomen worden • Escalaties vanuit locatieoverleg
Input	• Actie- en besluitenlijst vorig overleg • Uitkomsten van locatie-overleggen • Kwartaalrapportage

Tabel 2 Kenmerken Tactisch overleg

Strategisch overleg

Het strategisch overleg vindt eenmaal per jaar plaats. In het strategisch overleg worden contract overstijgende zaken besproken en zaken die in de tactische overleggen niet overeengekomen zijn. Voor het strategisch overleg levert de Opdrachtnemer een managementrapportage aan. De eisen aan deze rapportage zijn weergegeven in Bijlage B – Programma van Eisen. In Tabel 3 staan de kenmerken van het strategisch overleg beschreven.

Frequentie	Minimaal één keer per jaar
Voorzitter	Contracteigenaar Opdrachtnemer
Deelnemers OG	Ten minste: Contracteigenaar (=afdelingshoofd) en Contractmanager
Deelnemers ON	Contracteigenaar
Doelstellingen	• Locatie overstijgende zaken • Bijdrage aan contractdoelen • Zaken die op tactisch niveau niet overeengekomen worden • Escalaties vanuit het tactisch overleg
Input	• Actie- en besluitenlijst vorige strategisch overleg • Actie- en besluitenlijst tactisch overleg (welke zaken hier besproken moeten worden) • Managementrapportage

Tabel 3 Kenmerken strategisch overleg

Rapportages

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat hij vanuit Condor de benodigde rapportages genereert die Opdrachtnemer tijdig aan iedereen die bij het betreffende overleg betrokken is, doet toekomen. Opdrachtnemer neemt hierin een proactieve houding aan. De inhoud van de rapportages wordt tijdens de implementatieperiode gezamenlijk vastgesteld.