

## Schema Communicatie matrix en (contract)overlegstructuur

### Gemeente Almere

Contractnaam  
 Vraag eigenaar  
 Contracteigenaar  
 Contractmanager  
 Business Informatie manager  
 Teammanager  
 Senior Functioneel beheer  
 Contract ID

Datum

### Leverancier

Functie/Rol <Naam>  
 Functie/Rol <Naam>  
 Functie/Rol <Naam>  
 Functie/Rol <Naam>  
 Functie/Rol <Naam>  
 Functie/Rol <Naam>

## Communicatiematrix

| Support              |                                                       |             |
|----------------------|-------------------------------------------------------|-------------|
|                      | Gemeente Almere                                       | Leverancier |
| Eerste aanspreekpunt |                                                       |             |
| Naam:                |                                                       |             |
| Functie:             | Functioneel beheer / Service desk                     |             |
| Telefoonnummer:      |                                                       |             |
| E-mailadres:         | @almere.nl                                            |             |
| Eerste escalatie     |                                                       |             |
| Naam:                |                                                       |             |
| Functie:             | Senior FB / Senior Incident coordinator / Teammanager |             |
| Telefoonnummer:      |                                                       |             |
| E-mailadres:         | @almere.nl                                            |             |
| Tweede escalatie     |                                                       |             |
| Naam:                |                                                       |             |
| Functie:             | Teammanager IT Operatie<br>Service demand manager     |             |
| Telefoonnummer:      | +31-622 393 182                                       |             |
| E-mailadres:         | @almere.nl /<br>@almere.nl                            |             |

| Contract (-aanpassingen)                  |                                                                       |             |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------|
|                                           | Gemeente Almere                                                       | Leverancier |
| <b>Eerste aanspreekpunt: Operationeel</b> |                                                                       |             |
| Naam:                                     |                                                                       |             |
| Functie:                                  | Senior Functioneel Beheer / Senior Incident coordinator / Teammanager |             |
| Telefoonnummer:                           |                                                                       |             |
| E-mailadres:                              | <u>@almere.nl</u>                                                     |             |
| <b>Eerste escalatie: Tactisch</b>         |                                                                       |             |
| Naam:                                     |                                                                       |             |
| Functie:                                  | Contract- en leveranciersmanager                                      |             |
| Telefoonnummer:                           |                                                                       |             |
| E-mailadres:                              |                                                                       |             |
| <b>Tweede escalatie: Strategisch</b>      |                                                                       |             |
| Naam:                                     |                                                                       |             |
| Functie:                                  | Contracteigenaar<br>Afdelingsmanager                                  |             |
| Telefoonnummer:                           |                                                                       |             |
| E-mailadres:                              |                                                                       |             |

| Aangaande Facturatie en betalingen |                                 |             |
|------------------------------------|---------------------------------|-------------|
|                                    | Gemeente Almere                 | Leverancier |
| <b>Eerste aanspreekpunt</b>        |                                 |             |
| Naam:                              |                                 |             |
| Functie:                           | Contract- en leveranciermanager |             |
| Telefoonnummer:                    |                                 |             |

|                         |                                 |  |
|-------------------------|---------------------------------|--|
| E-mailadres:            |                                 |  |
| <b>Eerste escalatie</b> |                                 |  |
| Naam:                   |                                 |  |
| Functie:                | Contract- en leveranciermanager |  |
| Telefoonnummer:         |                                 |  |
| E-mailadres:            |                                 |  |
| <b>Tweede escalatie</b> |                                 |  |
| Naam:                   |                                 |  |
| Functie:                | Afdelingsmanager ICTAR          |  |
| Telefoonnummer:         |                                 |  |
| E-mailadres:            |                                 |  |

## Contractoverleggen

| Nr              | Naam van het overleg         | Deelnemers eigen organisatie                                                                                                                                                  | Deelnemers Leverancier              | Frequentie               |
|-----------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| <b>Extern 1</b> | Strategisch contractoverleg  | Contracteigenaar<br>Contractmanager                                                                                                                                           | Contracteigenaar<br>Contractmanager | 1x per half jaar         |
| <b>Extern 2</b> | Tactisch contractoverleg     | Contractmanager<br>Teammanager                                                                                                                                                | Contractmanager<br>Accountmanager   | 1x per kwartaal<br>maand |
| <b>Extern 3</b> | Operationeel contractoverleg | Teammanager/Senior FB<br>(Servicemanager)                                                                                                                                     | Operationeel- of<br>Servicemanager  | 1x per maand             |
| Intern 1        | Contractmanagement-overleg   | Contracteigenaar<br>Contractmanager                                                                                                                                           |                                     | Kwartaal                 |
| Intern 2        | Contractoverleg              | Contractmanager (voorzitter)<br>Teammanager<br>Business Informatie Manager<br>Senior FB                                                                                       |                                     | Maandelijks              |
| Intern 3        | Leveringsoverleg             | Teammanager (voorzitter)<br>Gebruikers – of/en beheerders                                                                                                                     |                                     | Wekelijks                |
| Intern 4        | Contract boardoverleg        | Contracteigenaar<br>Vraag eigenaren of<br>Leveringseigenaren<br>Teammanager<br>Business Informatie Manager<br>Senior FB<br>Contractmanager<br>Controller<br>Jurist<br>Inkoper |                                     | Ad hoc                   |

De interne (binnen gemeente Almere) en externe overleggen (Leverancier en gemeente Almere) hebben een directe relatie met elkaar. Waarbij de interne overleggen (vooral) voeding geeft aan het externe overleg.

|           |                                    |
|-----------|------------------------------------|
| <b>E1</b> | <b>Strategisch contractoverleg</b> |
|-----------|------------------------------------|

Overleg tussen de contracteigenaren, eventueel aangevuld met (informatie van) leverings- en vraag eigenaren. Onderwerpen op de agenda zijn:

- Algehele beeld over de prestaties van de afgelopen periode;
- Ontwikkelingen in de organisatie en de overeengekomen prestatie (verwoord in contract, SLA en DAP), zowel bij de leverancier als gemeente Almere;
- (Operationele) knelpunten;
- Roadmap leverancier en de mogelijkheden die dit biedt voor GA;
- Interne roadmap/ontwikkelingen binnen GA met gevolgen voor de leverancier;
- Tevredenheid over het contract t.a.v. contractdoelstellingen;
- Uitkomsten van tevredenheidsmetingen;

- Definitief maken van contractwijzigingen;

Dit overleg wordt 1 x per jaar of per half jaar gehouden. Voor contracten met een (zeer) geringe impact voor gemeente Almere hoeft dit overleg niet plaats te vinden. In principe zal ook de contractmanager deelnemen aan het gesprek, eventueel aanvullend de teammanager. Al naar gelang de samenstelling van het contract.

|           |                                 |
|-----------|---------------------------------|
| <b>E2</b> | <b>Tactisch contractoverleg</b> |
|-----------|---------------------------------|

Overleg tussen de contractmanager/teammanager van gemeente Almere en de leverancier.

Onderwerpen op de agenda zijn:

- Prestaties over de afgelopen periode o.b.v. voortgangsrapportage (gemeten vanuit de opgenomen KPI's in SLA en DAP);
- Afwijkingen in de levering en de acties die daarop nodig zijn, zoals verbeterplannen;
- Verwacht gebruik van de prestaties in de komende periode;
- Facturatie en andere financiële aspecten, zoals bonus/malus en kortingsregelingen;
- Bespreken en uitonderhandelen van contractwijzigingen;
- Escalaties

Frequentie van dit overleg is afhankelijk van de complexiteit van de levering en wordt in overleg bepaald door partijen.

|           |                                     |
|-----------|-------------------------------------|
| <b>E3</b> | <b>Operationeel contractoverleg</b> |
|-----------|-------------------------------------|

Overleg tussen de teammanager/ senior FB / service demand manager en zijn/haar wederpartij van de leverancier. Onderwerpen op de agenda zijn:

- Status van de gerapporteerde afwijkingen van de leveringen;
- Nieuwe gerapporteerde afwijkingen;
- Voorbereiden van contractwijzigingen of aanpassing van de levering in de DAP;
- Oplossen van operationele kwesties gerelateerd aan de levering

Betrokken partijen bepalen gezamenlijk de frequentie.

Bij het afsluiten van het contract worden de overlegmomenten met de leverancier vastgesteld evenals de rollen/functies die invulling geven aan de leverancierszijde aan de overleggen. Deze worden vastgelegd zodat ook de namen van de betrokken medewerkers van de leveranciers bij vervanging snel kunnen worden aan- of ingevuld.

|           |                                  |
|-----------|----------------------------------|
| <b>I1</b> | <b>Contractmanagementoverleg</b> |
|-----------|----------------------------------|

Intern (strategisch) overleg tussen de contracteigenaar en de contractmanager. Op de agenda staan alle (benoemde) essentiële onderwerpen waarover de contracteigenaar wil worden geïnformeerd:

- Voortgang van de levering over de afgelopen periode;
- (Openstaande) escalaties van issues en problemen;
- Risico's;
- Te nemen beslissingen voor de komende periode;
- Financiële status en voortgang;
- Gewenste contractaanpassingen

De contracteigenaar bepaalt de frequentie al naar gelang de behoefte geïnformeerd te zijn en de aard van de beslissingen die moeten worden genomen. De teammanager kan voor dit overleg worden uitgenodigd om uit eerste hand de status en de kwaliteit van de levering te bespreken.

|           |                        |
|-----------|------------------------|
| <b>I2</b> | <b>Contractoverleg</b> |
|-----------|------------------------|

Intern overleg tussen de contractmanager, teammanager, business informatiemanager en senior FB. Op de agenda staan:

- Voortgang en planning;
- Knelpunten met gevolgen voor het contract o.a. licentiebeheer, uit support lopen e.d;
- Afwijkingen in de levering door bijvoorbeeld extra modules/koppelingen die aanvullend zijn aangeschaft;
- Risico's;
- Haalbaarheid van (afgegeven) plannings;
- Aankomende wijzigingen, ontwikkelingen bij gemeente Almere en (voor zover bekend) de leverancier die gevolgen hebben voor de levering en/of vernieuwing;
- Tevredenheid van de gebruikers

|           |                         |
|-----------|-------------------------|
| <b>I3</b> | <b>Leveringsoverleg</b> |
|-----------|-------------------------|

Overleg tussen de teammanager/senior FB en de gebruikers/afdeling. Belangrijkste agendapunt is de kwaliteit van, en de tevredenheid over, de levering, knelpunten (o.a. gevoed vanuit de rapportages van de leverancier), bestede uren en middelen. Hoge frequentie.

|           |                              |
|-----------|------------------------------|
| <b>I4</b> | <b>Contractboard overleg</b> |
|-----------|------------------------------|

Intern strategisch/tactisch overleg van de contractboard, hier maakt de contracteigenaar deel van uit. Voor elk contract wordt de board bij afsluiten bepaald. Op de agenda staan:

- Algehele voortgang en tevredenheid over de uitvoering van het contract;
- Status en uitnutting van het budget van de verschillende vraageigenaren;
- Te nemen besluiten;
- Risico's;
- Contractwijzigingen;
- Verlengingsbeslissing



