Bijlage H – Concept Communicatie en escalatiematrix

Behorende bij de aanbesteding Managed Service Provider (MSP) Diamant-groep (kenmerk K010928)

Communicatie Contract <Naam Contract>

Niveau	Aanspreekpunt opdrachtgever	Functie	Contactgegevens	Aanspreekpunt opdrachtnemer	Functie	Contactgegevens
Strategisch niveau *jaarlijks overleg*		Contracteigenaar Contractmanager				
Tactisch *kwartaaloverleg*		Proces coördinator Contractmanager				
Operationeel centraal *maandelijks overleg*		Proces coördinator				
ICT		Hoofd Informatie & Automatisering				
Financiën						
SROI						

Communicatiematrix

Type overleg	Frequentie	Contact opdrachtgever	Contact opdrachtnemer	Agenda onderwerpen
Strategisch	1 x per jaar	Contracteigenaar Contractmanager		- Monitoren partnerdoelstellingen - Visie op bijdrage en beoogde doelstellingen - Evaluatie contract en samenwerking - Bespreken marktontwikkelingen / organisatorische ontwikkelingen - Innovaties
Tactisch	2/4 x per jaar	Contractmanager Proces coördinator		- Zone of Compliance - Evalueren (kwaliteit) dienstverlening totaal - Relevante ontwikkelingen - Verbeter- en ontwikkelpunten - Potentiële besparingen - Managementrapportage - Bewaken KPI's - Actualisatie SLA - Klachten - Risico's en beheersmaatregelen - Monitoren uitvoering SROI - Monitoren uitvoering duurzaamheid - Budget versus realisatie, toelichting op afwijkingen - Monitoren verbeteracties - Contractaanpassingen
Operationeel centraal	Dagdagelijks	Proces coördinator		- Monitoren kwaliteit dagelijkse dienstverlening - Monitoren klachten - Planning - Factuurafhandeling - Bereikbaarheid - Communicatie