

Bijlage Contractmanagement

Niet-openbare Europese Aanbesteding

Bouwkundige werkzaamheden

1 Sturing van de samenwerking

Aanbestedende dienst is op zoek naar een dienstverlener die proactief, ontzorgend is en verantwoordelijkheid neemt voor “Bouwkundige werkzaamheden” perceel 1 en perceel 2.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee (2) fasen, te weten:

1) De implementatie fase voor
2) De contractfase

1.1 Implementatie

Opdrachtnemer verzorgt de implementatie als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de prijs en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever.

Voor de implementatie zullen de volgende functies betrokken dienen te worden. Het team bestaat minimaal uit de volgende functionarissen:

Opdrachtgever:

- Manager Beheer en Onderhoud
- Manager Projecten
- Projectleider

- Operationeel contractmanager
- Contractmanager
- Inhoudelijke expertise

Opdrachtnemer:

- Contract/account manager
- Inhoudelijke expertise

Het implementatieplan zal in een gesprek uitgewerkt worden naar aanleiding van een overleg. Na akkoord op het implementatieplan door Opdrachtgever gaat de Opdrachtnemer de implementatie bij Opdrachtgever uitvoeren.

1.2 Contractfase

Opdrachtgever beoordeelt periodiek middels Key Performance Indicators (hierna KPI’s) of de prestaties worden gehaald, zie daartoe de bijlage “KPI Dashboard Bouwkundige werkzaamheden”.

Elk kwartaal moet worden voldaan aan de KPI’s zoals omschreven in deze bijlage. Opdrachtgever zal tijdens de operationeel/tactische overleggen de bevindingen t.a.v. de gehele dienstverlening met Opdrachtnemer evalueren.

2 Overlegstructuur

Opdrachtgever hanteert de overlegstructuur zoals onderstaand opgenomen. Als de samenwerking erom vraagt om de insteek van de overlegstructuur aan te passen, wordt dit doorgevoerd na wederzijds goedvinden.

Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

De genoemde bespreekpunten zijn niet limitatief, deze zijn dan ook voor elk overleg telkenmale nader te bepalen.

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Operationeel Overleg	Opdrachtgever • Contractmanager (optioneel) • Operationeel contactpersoon • Projectleiders (indien nodig) Opdrachtnemer • Operationele contactpersonen	Maandelijks / naar behoefte	• Lopende aanvragen/projecten, • Lopende operationele zaken, • Voortgang aanvragen & dienstverlening in geheel • Klachten/ meldingen/ knelpunten • Opvolging acties
Tactisch overleg	Opdrachtgever • Contractmanager • Contracteigenaar (optioneel) Opdrachtnemer • Tactisch verantwoordelijke	Elk kwartaal	• Opdrachtnemer geeft een presentatie van circa 15 minuten waarin de dienstverlening geëvalueerd wordt, bijzonderheden gepresenteerd worden en de afgelopen periode in vogelvlucht wordt samengevat. Zie hoofdstuk 4 rapportage voor de bespreekpunten • WVTTK
Strategisch overleg	Opdrachtgever • Contactmanager • Contracteigenaar Opdrachtnemer: • Tactisch verantwoordelijke • Strategisch verantwoordelijke	Indien wenselijk	

Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen bij operationeel/tactisch overleg of 10 werkdagen bij strategisch overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het versturen van de managementinformatie en de agenda.

3 Kritische prestatie indicatoren

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. De KPI's worden in de bijlage "KPI Dashboard BW" beschreven. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om de KPI's te meten en resultaten te delen met de opdrachtgever.

Per KPI wordt het volgende beschreven:

A) De norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen; en
B) Wat de meetmethode per KPI is; en
C) De consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan, zie ook paragraaf 3.1.

3.1 Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI`s

Zie boetes voor het niet behalen van de KPI's in het KPI Dashboard Bouwkundige werkzaamheden.

Stap 1:
Opdrachtgever signaleert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de norm van één of meerdere KPI's en bespreekt dit in een tactisch overleg. Opdrachtnemer legt de te nemen oplossingen vast in het kwartaalverslag naar aanleiding van het tactisch overleg. Het volgende kwartaal dient de norm van de KPI's gehaald te zijn.

Stap 2:
Mocht het volgende kwartaalgesprek geen verbetering geconstateerd worden, levert opdrachtnemer een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 7 werkdagen.

Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager en Opdrachtnemer krijgt na ontvangst van het verbeterplan door Opdrachtgever, drie maanden hersteltijd. Na deze drie maanden 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, volgt 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, volgt 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, volgt 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 en Opdrachtgever beroept zich op ontbinding van de overeenkomst.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

4 Rapportage

Opdrachtnemer is elk kwartaal verantwoordelijk voor het kosteloos en tijdig aanleveren van management informatie aan de contractmanager van Opdrachtgever om de geleverde prestaties en de voortgang van de dienstverlening op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

- Uitwerking per KPI
- Conclusie / aanbeveling per KPI
- Kansen, knelpunten en aandachtspunten projecten/dienstverlening en in het algemeen
- Duurzaamheid
- Financiën
  - Totale omzet;
  - Separaat cumulatief omzet.
- Marktontwikkelingen
- Overzicht geleverde werkzaamheden, gespecificeerd naar wie welke werkzaamheden heeft besteld;
- Klachten- en probleemafhandeling;

De managementrapportage wordt uiterlijk 2 weken na einde van het betreffende kwartaal en minimaal 10 werkdagen voordat het tactisch overleg plaatsvindt aangeleverd bij de contractmanager. De exacte vorm en inhoud van de managementrapportage wordt in de implementatiefase verder afgestemd en kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen zonder dat hiervoor meer- of minderkosten worden gerekend.

Managementrapportages dienen digitaal beschikbaar te zijn in PDF.