



Bijlage

Contractmanagement

*Openbare Europese Aanbesteding
Toegangscontrole*

Versie 1.0 2 juli 2026

Inhoudsopgave

1	Sturing van de samenwerking	3
1.1	Transitiefase	3
1.2	Contractfase	3
2	Overlegstructuur	4
3	Kritische prestatie indicatoren	5
3.1	KPI's applicatie	5
3.2	KPI's incidentmanagement	5
3.3	KPI's duurzaamheid	6
3.4	KPI rapportage	6
3.5	Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's	6
4	Tabel 1 KPI-Scorecard	7

1 Sturing van de samenwerking

Aanbestedende dienst is op zoek naar een dienstverlener die proactief is en verantwoordelijkheid neemt voor het leveren, onderhouden en ondersteunen van toekomstbestendige hardware ten behoeve van toegangscontrole en een applicatie voor aansturing van deze hardware.

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

- 1) De Transitiefase en
- 2) De contractfase

1.1 Transitiefase

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

Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd hoe zij een soepele transitie waarborgt, zie subgunningscriterium 1A. Dit transitieplan dient als uitgangsdokument en meetwijzer gedurende de gehele transitiefase.

Om de transitie uit te voeren, te coördineren en de resultaten op te volgen, wordt een transitieteam samengesteld. Het team bestaat minimaal uit de volgende functionarissen:

Opdrachtgever:

- Implementatiemanager ICT
- Implementatiemanager Facilitair
- Coördinator Gebouw Gebonden Voorzieningen
- Product Owner Toegangscontrole
- Operationeel contractmanager
- Contractmanager
- Afhankelijk per onderwerp, inhoudelijke expertise

Opdrachtnemer:

- Implementatiemanager (bij voorkeur de functionaris die na de transitieperiode betrokken blijft bij de samenwerking)
- Afhankelijk per onderwerp, inhoudelijke expertise
-

Na akkoord (door Opdrachtgever) op het transitieplan wordt dit plan gezamenlijk door de implementatiemanagers van partijen uitgevoerd.

1.2 Contractfase

Opdrachtgever beoordeelt periodiek middels Key Performance Indicators (hierna KPI's) of de prestaties worden gehaald, zie daartoe het 'hoofdstuk' KPI's.

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. Indien de samenwerking erom vraagt om 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
Operationele afstemming	<u>Opdrachtgever</u> Product Owner Operationeel Contractmanager (optioneel) <u>Opdrachtnemer</u> Operationeel contactpersoon	Wekelijks/ naar behoefte	Lopende aanvragen Lopende operationele zaken, Voortgang aanvragen & dienstverlening in geheel Klachten/ meldingen/ knelpunten Opvolging acties En: de mogelijkheid tot periodieke procesoverleggen om keten-afspraken tussen alle betrokken partijen af te stemmen, te bewaken en continu te verbeteren.
Centraal operationeel / tactisch overleg	<u>Opdrachtgever</u> Product Owner Operationeel Contractmanager Contractmanager <u>Opdrachtnemer</u> 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
Centraal strategisch overleg	<u>Opdrachtgever</u> Contactmanager (Gedelegeerd) <u>Opdrachtnemer</u> Tactisch verantwoordelijke Strategisch verantwoordelijke	Nader te bepalen	Nader te bepalen

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 bij 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. Het resultaatgebied “beschikbaarheid van de dienstverlening” vormt de basis voor de prestatimonitoring.

Met de KPI-scorecard wordt gestart, zie tabel 1 KPI-Scorecard. Deze tabel wordt indien nodig, in samenwerking met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Overeenkomst verder ontwikkeld.

Hieronder worden per KPI 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 paragraaf 3.5.

Resultaatgebied kwaliteit dienstverlening kent de volgende KPI's:

3.1 KPI's applicatie

KPI	Norm	Meetmethode
Beschikbaarheid applicatie	$\geq 99,9\%$ per kalendermaand*/**	Geautomatiseerde uptimemonitoring
Gepland onderhoud	100% - In overleg met opdrachtgever - Minimaal 10 werkdagen van te voren aangekondigd	Onderhouds-kalender

* Met uitzondering van gepland onderhoud

** Incl API's, beheerportal en mobiele beheerfuncties

3.2 KPI's incidentmanagement

Prio	Omschrijving / indicatie	Reactietijd	Oplostijd
P1	Hoofdentree, vlucht-/ veiligheidsroutes, centrale beheeromgeving, Impact op meerdere gebouwen	≤ 15 min. (95%)	≤ 4 uur (95%)
P2	Gebouwdeel, meerdere deuren, koppeling met identity management	≤ 30 min. (95%)	≤ 8 uur (95%)
P3	Individuele deur, slot of reader defect zonder grote operationele impact	≤ 4 uur (95%)	≤ 2 werkdagen (95%)
P4	Vragen, rapportages, niet-kritieke wijzigingen	≤ 1 werkdag* (95%)	≤ 5 werkdagen (95%)

* Werkdag: maandag - vrijdag 08:00 – 18:00 uur

3.3 KPI's duurzaamheid

Opdrachtnemer formuleert – bij inschrijving – twee KPI's die een bijdrage leveren aan de SDG's in lijn met de doelstellingen van deze opdracht. Deze KPI's worden onderdeel van de KPI Scorecard.

3.4 KPI rapportage

Opdrachtnemer is elk kwartaal verantwoordelijk voor het kosteloos en tijdig aanleveren van management informatie aan de contractmanager van Opdrachtgever teneinde de geleverde prestaties en de voortgang van de dienstverlening op juiste waarde te kunnen schatten.

De management rapportage geeft minimaal inzicht in:

- Uitwerking per KPI
- Conclusie / aanbeveling per KPI
- Kansen, knelpunten en aandachtspunten per MBO college & VOvA en Opdrachtgever als geheel inclusief aanbeveling(en)
- Duurzaamheid
- Markontwikkelingen

De managementrapportage wordt uiterlijk 2 weken na einde van het betreffende kwartaal en minimaal 10 werkdagen voordat het operationeel/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 XLSX, Word, PPTX of PDF.

3.5 Consequenties van het niet realiseren van (één 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 (escalatie)gesprek. Opdrachtnemer levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 7 werkdagen naar aanleiding van het (escalatie)gesprek op.

Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager en Opdrachtnemer krijgt na ontvangst van het verbeterplan door Opdrachtgever, (twee) 2 maanden hersteltijd. Na deze 2 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 2.

Stap 2: 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 3.

Stap 3: 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 4.

Stap 4: Het opnieuw niet behalen van de desbetreffende KPI('s) wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst. Opdrachtgever beroept zich in dat geval 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 Tabel 1 KPI-Scorecard

Resultaatgebied	Detailinvulling van	Basis waarop wor	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
Afgesproken resultaatgebieden	Detailinvulling van het resultaat-gebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Hoe wordt de "data" van de prestatieindicator gemeten?	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"	Hoe vaak wordt gemeten?
Beschikbaarheid	Applicatie	Beschikbaarheid applicatie*	Geautomatiseerde uptime-monitoring	Kwartaalrapportage	99,9%*	Opdrachtnemer	Maand
	Applicatie	Gepland onderhoud	Onderhouds-kalender	Kwartaalrapportage	In overleg met opdrachtgever, ≤10 werkdagen van te voren aangekondigd, 100%	Opdrachtnemer	Kwartaal
Incident-management	Applicatie + sloten	Eerste reactie P1 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤15 minuten, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Herstel P1 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤4 uur, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Eerste reactie P2 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤30 minuten, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Herstel P2 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤8 uur, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Eerste reactie P3 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤4 kantooruren, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Herstel P3 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤2 werkdagen, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Eerste reactie P4 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤1 werkdag, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
	Applicatie + sloten	Herstel P4 storing	Ticketregistratie	Kwartaalrapportage	≤5 werkdagen, 95%	Opdrachtnemer	Kwartaal
Duurzaamheid	KPI 1	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
	KPI 2	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.
Rapportage	Rapportage-levering	Tijdige SLA/KPI-rapportage	Contractcontrole	Kwartaalrapportage	≤2 weken na einde kwartaal, 100%	Opdrachtnemer	Kwartaal
*Met uitzondering van gepland onderhoud							
**Werkdagen zijn maandag tm vrijdag 08:00 - 18:00 uur.							

