Schema Communicatie matrix en (contract)overlegstructuur

		Datum	
Gemeente Almere		**Leverancier**	
Contractnaam			
Vraageigenaar		Functie/Rol	<Naam>
Contracteigenaar		Functie/Rol	<Naam>
Contractmanager		Functie/Rol	<Naam>
Business Informatiemanager		Functie/Rol	<Naam>
Teammanager		Functie/Rol	<Naam>
Senior Functioneel beheer		Functie/Rol	<Naam>
Contract ID			

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 Service demand manager	
Telefoonnummer:	+31-622	
E-mailadres:	@almere.nl / @almere.nl	

Contract (-aanpassingen)

	Gemeente Almere	Leverancier
Eerste aanspreekpunt: Operationeel		
Naam:		
Functie:	Senior Functioneel Beheer / Senior Incident coordinator / Teammanager	
Telefoonnummer:		
E-mailadres:	@almere.nl	
Eerste escalatie: Tactisch		
Naam:		
Functie:	Contract- en leveranciersmanager	
Telefoonnummer:		
E-mailadres:		
Tweede escalatie: Strategisch		
Naam:		
Functie:	Contracteigenaar Afdelingsmanager	
Telefoonnummer:		
E-mailadres:		

Aangaande Facturatie en betalingen

	Gemeente Almere	Leverancier
Eerste aanspreekpunt		
Naam:		
Functie:	Contract- en leveranciermanager	
Telefoonnummer:		
E-mailadres:		

Eerste escalatie		
Naam:		
Functie:	Contract- en leveranciermanager	
Telefoonnummer:		
E-mailadres:		
Tweede escalatie		
Naam:		
Functie:	Afdelingsmanager ICTAR	
Telefoonnummer:	06-21	
E-mailadres:		

Contractoverleggen

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

Externe overleggen

E1	Strategisch contractoverleg

Overleg tussen de contracteigenaren, eventueel aangevuld met (informatie van) leverings- en vraageigenaren. 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.

E2	Tactisch contractoverleg

Overleg tussen de contractmanager/teammanager/servicemanager 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.

E3	Operationeel contractoverleg

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.

Interne Overleggen

I1	Contractmanagementoverleg

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.

I2	Contractoverleg

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) planningen;
- 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

I3	Leveringsoverleg

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.

I4	Contractboard overleg

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