

Gemeentelijke Telecommunicatie GT Connect

Bijlage 04 Kwaliteitsborging en Auditing

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
2	Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening	5
3	Auditing	6
3.1	Wanneer toepassen	6
3.2	Onafhankelijke derde partij.....	6
3.3	Opvolging.....	6
3.4	Kosten.....	6
4	Audit op algehele kwaliteitsborging	7

1 Inleiding

Voor de Opdrachtgever en de Deelnemers is de kwaliteit van de GT dienstverlening van groot belang. Om deze reden worden eisen gesteld aan de Opdrachtnemer om een hoge kwaliteit te borgen. Kennis, ervaring en certificering dan wel het gebruik van een relevante standaardaanpak en een kwaliteitsmanagementsysteem zijn hierbij essentieel. Het uitvoeren van een audit is een instrument waarmee de Opdrachtgever en de Deelnemers nader inzicht kunnen krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

2 Aantonen kwaliteitsborging van de dienstverlening

De Opdrachtnemer dient op verzoek van de Opdrachtgever of de Deelnemers op elk moment gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en gedurende de periode dat één of meer Nadere Overeenkomsten in werking zijn aan te kunnen tonen dat de kwaliteit van de dienstverlening adequaat is geborgd. De kwaliteitsborging kan worden aangetoond door het overleggen van:

1. Een geldig en relevant kwaliteitscertificaat

Het betreft een geldig en relevant kwaliteitscertificaat waarmee alle voor de gevraagde dienstverlening verantwoordelijke organisatieonderdelen van de Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers van de Opdrachtnemer worden afgedekt. De Opdrachtgever en de Deelnemers hebben recht op inzage in het dossier van de certificerende partij.

óf

2. Een standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem

Het betreft een op papier vastgelegde standaardaanpak en kwaliteitsmanagementsysteem die relevant zijn voor de gevraagde dienstverlening. Hieruit moet blijken op welke wijze de aansturing en beheersing van activiteiten wordt gerealiseerd.

Bij wijziging in de status van de kwaliteitsborging, bijvoorbeeld bij het aflopen van een certificaat, dient de Opdrachtnemer dit onmiddellijk te melden aan de Contract Beheer Organisatie (CBO).

3 Auditing

3.1 Wanneer toepassen

In de volgende gevallen kan de Opdrachtgever een audit doen uitvoeren:

1. Bij gerede twijfel over de juistheid van een offerte, factuur of rapportage. De scope van de audit blijft beperkt tot het betreffende object.
2. Als de dienstverlening van de Opdrachtnemer één of meer van de in de Bijlage 06 Servicelevels en Boeteregime aangegeven grenzen overschrijdt. Scope en object van de audit zijn beperkt tot de Servicelevels waarvan de grenzen zijn overschreden, inclusief de vaststelling van de er aan ten grondslag liggende omstandigheden.
3. Als sprake is van een verplichting om een audit in te zetten indien dat voor de interne verantwoording van de Opdrachtgever noodzakelijk is of dit door een Rekenkamer wordt vereist. Scope en object is niet breder dan noodzakelijk voor het vaststellen van de interne verantwoording.
4. Indien het vermoeden bestaat dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan een (andere dan onder punt 1, 2, 3 en 5 genoemde) voorwaarde uit de Raamovereenkomst. Scope en object is beperkt tot de betreffende voorwaarde, inclusief de vaststelling van de eraan ten grondslag liggende omstandigheden.
5. Als twijfel bestaat of de Opdrachtnemer voldoet aan het gestelde in hoofdstuk 2 van deze Bijlage 04 Kwaliteitsborging en Auditing. Scope en object van de audit zijn in dat geval zoals vastgelegd in hoofdstuk 4 van deze Bijlage 04 Kwaliteitsborging en Auditing.

Voor alle audits geldt als normering de voorwaarden zoals gesteld en overeengekomen in de Raamovereenkomst.

3.2 Onafhankelijke derde partij

Een audit wordt altijd door een onafhankelijke derde partij (onafhankelijke auditor) uitgevoerd. De Opdrachtgever en de Opdrachtnemer bepalen gezamenlijk welke derde partij ingeschakeld wordt. Als Partijen op deze wijze niet tot een keuze kunnen komen, wijst de Opdrachtgever minimaal drie organisaties aan die de audit zouden kunnen en mogen uitvoeren. De Opdrachtnemer bepaalt vervolgens welke van deze drie **organisaties** de audit zal gaan uitvoeren. De opdracht wordt verstrekt door de Opdrachtgever.

3.3 Opvolging

Geconstateerde gebreken als resultaat van een audit dienen door de Opdrachtnemer te worden opgelost.

3.4 Kosten

De kosten voor het uitvoeren van een audit zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De kosten die de Opdrachtnemer maakt door mee te werken aan een audit en de kosten die de Opdrachtnemer moet maken om verbeterpunten uit de rapportage van de onafhankelijke derde partij te implementeren zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Als uit de audit blijkt dat de Opdrachtnemer in gebreke is, dan zijn ook de kosten voor de uitvoering van de audit voor rekening van de Opdrachtnemer.

4 Audit op algehele kwaliteitsborging

Als de omstandigheid zich voordoet zoals weergegeven in paragraaf 3.1 punt 5, dan wordt een audit uitgevoerd op de algehele kwaliteitsborging conform de in dit hoofdstuk weergegeven aanpak.

De Opdrachtnemer geeft inzicht in de methoden, technieken en kwaliteitssystemen die voor service management worden toegepast. Een onafhankelijke derde partij toetst deze methoden, technieken en kwaliteitssystemen op opzet, bestaan en werking. Hierbij kan ook getoetst worden op de volgende garanties die de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever biedt op de gebieden management, documentatie en bekwaamheid:

1. Management

De Opdrachtnemer heeft:

- a. een up-to-date (maximaal één jaar oud) kwaliteitshandboek;
- b. beleid, doelstellingen en plannen vastgesteld voor service management;
- c. het belang kenbaar gemaakt van het halen van de doelstellingen voor service management en de noodzaak van continue verbetering;
- d. bewerkstelligd dat de eisen van klanten worden vastgelegd en dat daaraan wordt voldaan teneinde de klanttevredenheid te verbeteren;
- e. benodigde middelen vastgesteld en beschikbaar gesteld voor het plannen, implementeren, bewaken, beoordelen en verbeteren van dienstverlening en beheer, bijvoorbeeld door werving van geschikt personeel en beheer van personeelsverloop;
- f. geborgd dat de risico's beheerd worden voor de service managementorganisatie en de diensten;
- g. geborgd dat het service management met geplande tussenpozen beoordeeld wordt om voortdurende geschiktheid, toereikendheid en doeltreffendheid te bewerkstelligen;
- h. geborgd dat zijn medewerkers zich bewust zijn van het kwaliteitssysteem en volgens de PDCA cyclus (Plan-Do-Check-Act, of een vergelijkbare methode) werken, zowel inhoudelijk als qua gedrag;
- i. geborgd dat het kwaliteitssysteem periodiek intern wordt getoetst.

2. Documentatie

De Opdrachtnemer moet inzicht in documenten en administraties kunnen geven die een doeltreffende planning, uitvoering en besturing van service management ondersteunen.

Dit omvat in ieder geval:

- a. gedocumenteerd beleid en gedocumenteerde plannen voor service management;
- b. gedocumenteerde SLA's;
- c. beschrijving van vereiste processen en procedures;
- d. administraties zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.

Er moeten procedures en verantwoordelijkheden zijn vastgesteld voor het aanmaken, beoordelen, goedkeuren, bijhouden, verwijderen en besturen van de diverse typen documenten en administraties.

3. Bekwaamheid

Alle functies en verantwoordelijkheden binnen de organisatie van de Opdrachtnemer moeten vastgesteld en bijgehouden worden, samen met de vereiste bekwaamheden om ze doeltreffend uit te voeren. Bekwaamheden van personeel en de behoefte aan training moeten worden beoordeeld en beheerd, om het personeel in staat te stellen hun functie doeltreffend te vervullen. Het hogere management moet bewerkstelligen dat het

personeel zich bewust is van de relevantie en het belang van hun activiteiten en hoe zij bijdragen aan het halen van de doelstellingen van service management.

Tot slot dient de Opdrachtnemer ook aan te kunnen tonen dat een adequaat cost management systeem is geïmplementeerd, teneinde aan de verplichtingen ten aanzien van kostenberekening en kostenbeheersing te kunnen voldoen.