



Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Raamovereenkomst Resultaatverplichte ICT-Opdrachten

Opdrachtgever **Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (RIVM/SSC Campus), het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Sociale verzekeringsbank > VERMELDEN JUISTE DEELNEMERS**

Opdrachtnemer :

Versie : 0.9

Inhoud

1	Documenteigenschappen	3
2	Inleiding	5
3	Contactgegevens	6
4	Aanvraagproces	8
5	Afspraken gedurende de looptijd	9
6	Acceptatie en facturatie	10
7	Overleg	11
8	Rapportages	12
9	KPI's en Sancties	12 13
10	Klachten en escalaties	13 15
11	Ondertekening	14 16

1 Documenteigenschappen

Algemeen

Documentgegevens	
Documentnaam	DAP TEMPLATE
Datum	1-10-2021
Status	Concept
Versie	0.9

Historie

Versie	Datum	Veranderingen
0.8	29-09-2021	Aanpassing template DAP vorige EA VWS resultaatverplicht

Distributie

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij de Opdrachtgever :

Naam	Functie/Rol
	DCC (Decentraal Contract Manager)

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij de Opdrachtnemer :

Naam	Functie/Rol

Gebruikte afkortingen

CCM	Centraal Contract Manager (de functionaris bij IUC EZK die de raamovereenkomsten voor resultaatverplichte ICT/IV opdrachten managet).
DCM	Decentraal Contract Manager (de functionaris bij deelnemende dienst die de nadere overeenkomsten voor resultaatverplichte ICT/IV opdrachten managet).
IUC-EZK	Inkoop Uitvoering Centrum Economische Zaken en Klimaat
ROK	Raamovereenkomst
NOK	Nadere overeenkomst voor Opdracht
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
Opdrachtgever	In het kader van dit dossier Afspraken en Procedures Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Sociale verzekeringsbank als Opdrachtgever. Dit in tegenstelling de Raamovereenkomst, waar CCM als Opdrachtgever fungeert.

2 Inleiding

Doel

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en de Sociale verzekeringsbank, hierna te noemen "Opdrachtgever", en < >, hierna te noemen "Opdrachtnemer" ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de ROK Resultaatsverplichte ICT/IV opdrachten.

Het DAP dient door Opdrachtgever en Opdrachtnemer goedgekeurd te worden.

Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de ROK, en van alle daaronder afgesloten Nadere overeenkomsten.

Wijzigingsbeheer

De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wijzigingen op het DAP zijn mogelijk, mits deze niet in tegenspraak zijn met de ROK. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals beschreven in hoofdstuk 7.

3 Contactgegevens

De standaard afspraak is dat gebruik wordt gemaakt van niet persoonsgebonden contactgegevens. Indien en voor zover die generieke contactgegevens niet in een oplossing voorzien, wordt gebruik gemaakt van de persoonsgebonden contactgegevens. In onderstaande tabellen zijn deze contactgegevens weergegeven voor respectievelijk:

1. Opdrachtgever(s)
2. Opdrachtnemer
3. Centraal contractmanagement

Opdrachtgever De Sociale Verzekeringsbank

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
Algemeen	DCM			
Aanvraagproces t/m sluiten NOK	idem			
Rapportages	Idem			
Facturen	Financieel Controller			
Lopende NOK's	DCM			
Klachten 1 ^e niveau escalatie: uitvoering	DCM			
Klachten 2 ^e niveau escalatie: uitvoering	Manager			
KPI's Klachten Escalatie: ROK	Centraal Contractmanagement	Marcel Staps	+31 6 53 29 38 08	IUCEZteam9@rvo.nl

Opdrachtnemer

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
Algemeen				
Aanvraagproces t/m sluiten NOK				
Rapportages				
Facturen				
Lopende NOK's				
Klachten 1 ^e niveau escalatie: uitvoering				
Klachten 2 ^e niveau escalatie: uitvoering				

Centraal contractmanagement (IUC-EZK)

Het centrale contractmanagement is belegd bij het IUC van het Ministerie van Economische Zaken, onderdeel van het dienstonderdeel Rijksdienst voor Ondernemend Nederland. Vragen betreffende de ROK, KPI's en sancties en eventuele klachten en escalaties kan Opdrachtnemer met de centrale contractmanager bespreken.

Adresgegevens

Betrokkene	Correspondentieadres
Opdrachtgever	Dienst ...
Opdrachtnemer	n.n.b.
Centraal contractmanagement	IUC EZK, t.a.v. Centraal Contractmanagement ICT Professionals Postbus 93144 2509 AC Den Haag

4 Aanvraagproces

Aanvraagprocedure Dienst (voorbeeld, afhankelijk van specifieke situatie Dienst aan te passen)

1. DCM vult het aanvraagformulier in met omschrijving van de opdracht, einddatum, startdatum, gewenste prijscalculatie (fixed prijs of nacalculatie) en overige wensen/eisen.
2. DCM stuurt dit per mail naar alle Opdrachtnemers. In de aanvraag is aangegeven waar de offertes op beoordeeld worden en wanneer de aanbiedingen uiterlijk ontvangen dienen te worden. In het Programma van Eisen zijn de volgende termijnen vastgelegd (in overleg kan hiervan afgeweken worden) :
 - a. opdrachtwaarde tot € 33.000 excl. btw: 10 werkdagen;
 - b. opdrachtwaarde € 33.001 tot € 100.000 excl. btw: 15 werkdagen;
 - c. opdrachtwaarde € 100.000 excl. btw of hoger: 20 werkdagen.

Aanbiedingen na de sluitingsdatum worden niet in behandeling genomen.

3. Opdrachtnemers sturen een passende offerte.
4. Bij Opdrachtgever worden de offertes en de selectiegesprekken beoordeeld op basis van de criteria die bij de aanvraag aangegeven zijn.
5. DCM stuurt terugkoppeling en voorlopige gunning naar Opdrachtnemers.
6. Opdrachtnemer die in aanmerking komt voor definitieve gunning dient de volgende documenten binnen vijf werkdagen aan te leveren na bericht voorlopige gunning:
 - a. (Aanvraag tot) VOG¹
 - b. Eenzijdige getekende geheimhoudingverklaring.
7. Definitieve gunning wordt door DCM verstrekt, na ontvangst verklaringen (zie 6).

¹ Indien een kandidaat al over een VOG beschikt, mag deze niet eerder zijn verstrekt dan 6 maanden voor de ingangsdatum van de nu te sluiten NOK.

5 Afspraken gedurende de looptijd

Tijdens de looptijd van de NOK zullen er op structurele basis afspraken plaatsvinden waarin de voortgang van de opdracht en de tussenresultaten worden besproken. Hiervoor zal voor aanvang van de opdracht een (globale) planning worden opgesteld.

6 Acceptatie en facturatie

Acceptatie

Voor het betaalbaar stellen van facturen is een namens Opdrachtgever geaccordeerde urenstaat noodzakelijk (bij aanvang van de opdracht geeft DCM aan wie mag aftekenen voor akkoord). De kandidaat is verplicht haar/zijn uren te verantwoorden jegens Opdrachtgever en zorg te dragen voor goedkeuring (door middel van een getekende urenstaat die dient te worden overgedragen aan DCM). Alleen facturen voorzien van een getekende urenstaat mogen worden gefactureerd en zullen dientengevolge betaalbaar worden gesteld.

Facturering

Opdrachtnemer dient de facturen elektronisch te zenden naar:

Dienst ...

1. Digitale facturen in XML-format c.q. in pdf graag verzenden naar Emailadres ntb
2. Het inkoopordernummer moet vermeld worden op de factuur.

Indien de factuur niet aan bovenvermelde eisen voldoet of niet via de vermelde wijze wordt verzonden, kan dit ertoe leiden dat de factuur niet in behandeling wordt genomen of dat de betalingstermijn wordt verlengd.

7 Overleg

Er vindt periodiek (te bepalen bij vertrekking opdracht) overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats. De planning van dit overleg vindt plaats na oplevering door Opdrachtnemer van de bijbehorende rapportage.

Het conceptverslag van het overleg wordt binnen 3 werkdagen opgesteld door Opdrachtnemer en wordt verzonden naar de e-mailadressen van de participanten van het overleg (Plus, indien opportuun, CCM). Binnen 5 werkdagen na ontvangst door DCM worden eventuele opmerkingen daarop naar de geadresseerden gemaild, evenals een bevestiging van akkoord/niet akkoord. Opdrachtnemer verwerkt de wijzigingen en zendt het aangepaste/definitieve verslag vervolgens binnen 3 werkdagen na ontvangst van de opmerkingen retour aan DCM. De locatie van het overleg wordt bepaald door DCM.

In het periodieke overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden de volgende onderwerpen besproken, conform beschrijving uit het Programma van Eisen:

- Acties uit eerder overleg
- Escalaties/acties uit DCM-Opdrachtnemer overleggen
- Opdrachten/ingezet personeel (individuele opdrachten -niet zijnde escalaties- komen in dit overleg niet aan de orde)
- Rapportages en KPI's
 - o Kwaliteit van de dienstverlening
 - o Aanbiedingsbetrouwbaarheid
 - o Terugtrekkingspercentage Opdrachtnemer
 - o Aanleveringsbetrouwbaarheid rapportages
- Gevolgen a.g.v. onderpresteren (niet nakomen KPI-normen)
- Trends
- Marktonwikkelingen
- Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtgever en deelnemende diensten
- Knelpunten/risico's

Indien er behoefte is bij de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer vindt aanvullend overleg plaats. Hierin komen de door Opdrachtgever en/of Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer gesignaleerde agendapunten aan de orde.

8 Rapportages

CCM beheert de standaardtemplate voor de rapportages. Wijzigingsvoorstellen daarop kunnen door Opdrachtgever en Opdrachtnemers worden ingediend als verzoek bij CCM.

CCM zorgt ervoor dat het format voor alle partijen gelijk blijft, opdat geautomatiseerde samenvoeging en vergelijking mogelijk blijft.

Rapportages worden uiterlijk 15 dagen na afloop van een rapportageperiode door Opdrachtnemer verzonden naar IUCEZteam9@rvo.nl.

Eerste maal niet behalen van de KPI		
KPI	Gele kaart	Overige sancties tijdens looptijd gele kaart
KPI-1/ NGTONM	126 maanden	Indienen en uitvoeren van door CCM goedgekeurd Herstelplan
KPI-2/ AB%	126 maanden	Indienen en uitvoeren van door CCM goedgekeurd Herstelplan
KPI-3/ TP%	6 maanden	Indienen en uitvoeren van door CCM goedgekeurd Herstelplan
KPI-43/ Aanlevering periodieke rapportages	Als rapportage – ook na schriftelijk rappel – niet wordt geleverd, wordt Opdrachtnemer uitgesloten van deelname aan de minicompetitie, totdat de betreffende rapportage daadwerkelijk is ingediend en door CCM is aanvaard.	

Als de prestaties van Opdrachtnemer in een meetperiode niet voldoen aan de voor KPI [21](#) en/of [32](#), geldende normwaarden, krijgt de Opdrachtnemer voor iedere tekortkoming een gele kaart.

Deze gele kaart houdt in dat Opdrachtnemer binnen een maand een herstelplan moet opstellen en – na goedkeuring door CCM - binnen de dan lopende meetperiode dat plan moet uitvoeren, om aan het einde van die meetperiode weer te voldoen aan de betreffende norm.

Blijft het herstelplan uit dan ontvangt Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling, met een redelijke (fatale) termijn van twee weken tot indiening van het herstelplan. Dat kan leiden tot een alsnog indienen van het herstelplan of tot ontbinding van de overeenkomst.

Heeft Opdrachtnemer in een meetperiode wel uitvoering gegeven aan een door CCM goedgekeurd herstelplan, maar worden de daarin gestelde verbeterdoelen binnen de dan lopende meetperiode niet behaald, dan ontvangt Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling, met een redelijke (fatale) termijn van twee weken tot nakoming. Indien nakoming niet kan worden aangetoond, volgt ontbinding van de ROK.

Voor KPI-4 geldt een afwijkend regime: Bij het uitblijven van de onder KPI-4 benoemde periodieke rapportage krijgt Opdrachtnemer een 'gele kaart'. Deze gele kaart houdt in dat hij **binnen twee weken** in de gelegenheid wordt gesteld de volledige en correcte rapportage alsnog aan CCM aan te bieden. Bij gebrek daaraan wordt hij, totdat deze rapportage alsnog is ontvangen, uitgesloten van alle te houden minicompetities.

9 Klachten en escalaties

Opdrachtgever, CCM of Opdrachtnemer kunnen jegens elkaar een klacht indienen. Een klacht wordt besproken tussen betrokken partijen. Indien dit niet leidt tot een oplossing, dan wordt de functionaris betrokken die in hoofdstuk 2 is benoemd onder "klachten en escalatie".

Klachten jegens een der partijen worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van de partij waartegen de klacht wordt ingediend.

Er is sprake van een escalatie wanneer Opdrachtgever, CCM of Opdrachtnemer een klacht meldt, die niet in overleg met bijbehorende functionaris kan worden afgehandeld. Vervolgens wordt de functionaris betrokken die in hoofdstuk 2 is benoemd onder "escalatie".

10 Ondertekening

Aldus overeengekomen op x-xx-2022 en ondertekend in tweevoud door:

OPDRACHTGEVER

Naam : ...

Functie : ..

Handtekening :

Datum : x-x-2022

OPDRACHTNEMER

Naam :

Functie :

Handtekening :

Datum :