

*UWV*

*en*

*[Naam Opdrachtnemer]*

## ***Dossier Afspraken en Procedures (DAP)***

---

**Voor de Raamovereenkomst voor de Werkplekken ICT-hardware en accessoires door Opdrachtnemer aan Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)**

**<DIT IS EEN TEMPLATE - SPECIFIEKE AFSPRAKEN WORDEN NA GUNNING GEMAAKT>**

## Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Dossier Afspraken en Procedures Concept	
Datum		17-12-2021	
Versie		1.0	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0			

## Distributielijst

### UWV:

- Tactisch Productmanager
- Contractmanager
- Service Owner
- Service Manager

### Opdrachtnemer:

- Naam Functie etc.

Beide partijen stellen het geaccordeerde DAP op basis van "Need to know" intern ter beschikking.

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Scope van de dienstverlening	4
1.2	Geldigheidsduur van het DAP	4
1.3	Contactmatrix	4
1.3.1.	Interactie partijen	4
<b>2.</b>	<b>Assortiment</b>	<b>6</b>
2.1	Assortiment	6
2.2	Life cycle management	6
2.3	Test / Leen Hardware	6
<b>3.</b>	<b>Levering(en)</b>	<b>8</b>
3.1	Bulk bestelling/levering	8
3.2	Niet standaard levering	9
3.3	Spoed levering	9
<b>4.</b>	<b>Pakbon</b>	<b>10</b>
4.1	Procedure beschrijving	10
4.2	Omissies op pakbon	10
<b>5.</b>	<b>Incidentmanagement</b>	<b>11</b>
5.1	Aanmelden van incidenten-	11
5.1.1.	Bevestiging incident melding	11
5.1.2.	Status Update incident	11
5.1.3.	Afmelden incident	11
5.2	Aanmelden beveiligingsincidenten/Datalekken	11
5.3	Monitoren beveiligingsrisico's	12
<b>6.</b>	<b>Reparatie &amp; Vervanging</b>	<b>13</b>
6.1	Standaard Reparatieproces	13
6.2	Garantie ingangsdatum	13
6.3	Defect Op Aflevering	13
<b>7.</b>	<b>Rapportages</b>	<b>14</b>
<b>8.</b>	<b>Overleggen</b>	<b>15</b>
8.1	Service niveau overleg	15
8.2	Tactisch Leveranciers Overleg	15
8.3	Operationeel Contract Overleg	16
8.4	Overige Overleggen	16
<b>9.</b>	<b>Wijziging, beheer en Escalatie</b>	<b>17</b>
9.1	Wijziging en beheer	17
9.2	Escalatie(schema)	17
<b>10.</b>	<b>Contactgegevens UWV en Opdrachtnemer</b>	<b>18</b>
10.1	Adresgegevens Hoofdlocatie UWV	18
10.2	Adresgegevens Opdrachtnemer	18

# 1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen, hierna te noemen "UWV" en Opdrachtnemer hierna te noemen "Opdrachtnemer" ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst voor de Werkplekken ICT-hardware en accessoires door Opdrachtnemer aan Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV), hierna te noemen "de Overeenkomst".

## 1.1 Scope van de dienstverlening

Uitgangspunt van het DAP tussen UWV en Opdrachtnemer is dat alle processen en daaraan gekoppelde specificaties en of verantwoordelijkheden zijn beschreven. Alle in dit document vastgelegde afspraken zijn in overeenstemming met de Overeenkomst.

## 1.2 Geldigheidsduur van het DAP

De geldigheidsduur van het DAP is conform de Overeenkomst. Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

## 1.3 Contactmatrix

Voor een duidelijke communicatielijn worden afspraken gemaakt welke personen of functionarissen met elkaar communiceren.

### UWV:

Contract Manager	Aanspreekpunt voor Contractuele en Commerciële zaken
Product Manager	Aanspreekpunt voor ontwikkeling en introductie van nieuwe producten/diensten
Service Owner	Eindverantwoordelijk voor de dienstverlening en voorzitter van Service Niveau Overleg (SNO)
Service Manager Hardware	Verantwoordelijk voor de operationele dienstverlening en het beoordelen van Service Levels
Servicedesk medewerkers	Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de UWV eindgebruikers
Beveiligingsfunctionaris	Verantwoordelijk voor het voeren van het beveiligingsoverleg zoals benoemd in de BVO

### Opdrachtnemer:

Accountmanager	Verantwoordelijk voor het account UWV
Internal Accountmanager	Verantwoordelijk voor de orders, facturatie en andere operationeel commerciële vragen
Beveiligingsfunctionaris	Verantwoordelijk voor het voeren van het beveiligingsoverleg zoals benoemd in de BVO

### 1.3.1. Interactie partijen

Opdrachtnemer:

Voor (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen van Opdrachtnemer, wijzigingen, beëindigingen en offertes richten de personen van Opdrachtgever zich tot de verkoop binnendienst van Opdrachtnemer. Technische en of Hardware gerelateerde vragen

kunnen worden gesteld aan de servicedesk. In geval van escalaties geeft de escalatiematrix aan welke contactpersonen zowel bij UWV als bij Opdrachtnemer daarvoor zijn aangewezen.

**Opdrachtgever:**

Voor zaken met betrekking tot offertes, bestellingen en facturen richten de personen van Opdrachtnemer zich tot ICT Bedrijfsbureau. Voor vragen of verzoeken rondom alle technische onderwerpen en rapportages wendt de Opdrachtnemer zich tot de service manager Hardware. Alle verzoeken of vragen met betrekking tot het ontvangen en afhandelen van geplaatste orders en defecten is de servicedesk IV het contactpunt. Ten slotte kunnen resterende vragen of contractuele zaken worden gesteld aan de contractmanager.

**Opdrachtnemer**

Interne Accountmanager	Zie bijlage Contactpersonen	Idem.
Support		

**UWV**

Contactmanager	Zie bijlage Contactpersonen	Idem.
Service Desk IV	Zie bijlage Contactpersonen	Idem.

De binnendienst en servicedesk van de Opdrachtnemer zijn bereikbaar op werkdagen van 07.00-19.00 uur. Buiten deze tijden is er een voice response systeem van toepassing en wordt men daar waar van toepassing (vervangservice, verlies of diefstal) direct doorgeschakeld naar de juiste organisatie.

Het (bestel)proces bij de Service Desk IV zal in nadere afspraken tussen partijen worden vastgelegd en onderdeel vormen van deze Overeenkomst.

## 2. Assortiment

Opdrachtnemer zal bij aanvang van de Overeenkomst/samenwerking een klant specifieke bestelportaal voor UWV inrichten. In deze bestelportaal zal een beperkt assortiment worden gevoerd welke niet in het DAP opgenomen zal worden. Bestellen zal geschieden op basis van "traditionele inkoop". Dat wil zeggen dat voor afroep door UWV hiervoor geautoriseerde medewerker(s) van UWV een login krijgen.

### 2.1 Assortiment

Opdrachtnemer levert aan UWV Werkplekken ICT-hardware en accessoires, waarbij in onderling overleg een kernassortiment wordt vastgesteld.

Algemene afspraken met betrekking tot dit assortiment zijn:

1. Bij de keuze van de hardware en bijbehorende accessoires, zal Opdrachtnemer passend advies leveren op basis van ervaringen opgedaan in de zakelijke markt van de Hardware.
2. Opdrachtnemer biedt gedurende de looptijd van de overeenkomst de mogelijkheid om vrij te wisselen van Hardware.
3. Hardware is bestemd en geconfigureerd voor de Nederlandse markt met een Nederlandstalige interface en in Nederland of Europa gangbare protocollen.
4. Opdrachtnemer levert standaard een verpakking met daarin een Hardware en een vooraf afgesproken, reeds geplakte screenprotector.
5. Alle Hardware dienen te worden geleverd zonder enige logo en belettering, met als uitzondering degene die standaard worden voorzien door af fabriek.

Het samenstellen van het assortiment is de verantwoordelijkheid van de UWV Product Manager.

### 2.2 Life cycle management

Opdrachtnemer zal het overeengekomen assortiment onderhouden en UWV informeren over nieuwe modellen, acties, wijzigingen, end of life meldingen en/of andere informatie die voor het assortiment van toepassing zijn.

Opdrachtnemer zal minimaal de termijn van drie maanden aanhouden om UWV te informeren over een afgenomen Hardware die end-of-sale zal gaan. Daarenboven zal Opdrachtnemer een mogelijke opvolger kenbaar maken van het specifieke type Hardware en hierover in nader overleg treden met UWV. Mocht de situatie zich voordoen dat de het kenbaar maken van de end-of-sale datum door fabrikant niet overeenkomt met eerder genoemde termijn tussen UWV en Opdrachtnemer, dan zal Opdrachtgever hieromtrent zo snel mogelijk over worden geïnformeerd.

### 2.3 Test / Leen Hardware

Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om kosteloos een demo Hardware exemplaar ter beschikking te stellen. Dit bijvoorbeeld bij het overwegen of een type Hardware in het assortiment moet worden opgenomen of in het geval van het kiezen van 1 of meerdere opvolgers van Hardware dat End of Life is.

UWV kan deze demo aanvragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zal dan een gebruikersovereenkomst opmaken en toesturen naar UWV. Na ontvangst van de getekende

gebruikersovereenkomst verstuurt Opdrachtnemer de Hardware aan UWV. Standaard periode waarin test/leen Hardware ter beschikking wordt gesteld aan UWV wordt in nadere afspraken schriftelijk vastgelegd en vormt onderdeel van de Overeenkomst.

UWV kan het verzoek voor een demo bespreken met het accountteam van Opdrachtnemer.

## 3. Levering(en)

Partijen onderkennen de volgende soorten leveringen:

1. Bestelling ten behoeve van een eindgebruiker. Dit betreft een bestelling uit het kern assortiment bestemd voor één eindgebruiker af te leveren op een UWV-locatie of een thuislocatie, binnen 2 werkdagen na opdrachtverstrekking
2. Bulk bestellingen. Dit zijn bestellingen uit het kern assortiment van maximaal 200 toestellen en/of accessoires af te leveren op de hoofdlocatie van Aanbesteder.
3. Projectleveringen. Dit zijn bestellingen uit het kern assortiment van meer dan 500 toestellen en/of accessoires af te leveren op de hoofdlocatie van Aanbesteder.
4. Spoed/afwijkende leveringen

Afwijkingen op de hiervoor genoemde standaarden (zie ook hoofdstuk 3.3): hoeveelheid, productrange en afleveradres. Deze niet-standaard bestellingen worden uitsluitend ingediend in de vorm van een offertezoek vanuit UWV.

Opdrachtnemer

Ten behoeve van de bestellingen & facturering is door Opdrachtnemer een digitale koppeling gerealiseerd. Zodra de bestelling is afgerond ontvangt de besteller een orderbevestiging. Onder een levering wordt verstaan: de afgeronde dienst of product zoals deze formeel in opdracht is gegeven bij de bestelling.

### 3.1 Bulk bestelling/levering

Bulk levering betreft een bestelling binnen de standaard overeengekomen levertijd af te leveren op het "vaste" afleveradres bij UWV

UWV Amsterdam  
T.a.v. ICT Orderdesk Toren D Etage 1  
La Guardiaweg 116  
1043 DL Amsterdam

Op de dag dat de bestelling door Opdrachtnemer wordt verstuurd ontvangt de besteller een verzendbevestiging op e-mailadres van de servicedesk. Deze wordt gevolgd door een e-mail met daarin het track en trace nummer van het pakket van de desbetreffende zending. Hiermee kan te allen tijde de status van het pakket worden gevolgd. Voorbeelden van verzend en track en trace bevestiging worden na contractsluiting tussen partijen gedeeld.

Opdrachtnemer

Alle omverpakkingen dienen voorzien te zijn van een pakbon met minimaal de namen van de artikelen, artikelnummers, opdracht nummer en de naam van de ontvanger.

## 3.2 Niet standaard levering

Niet standaard levering houdt in dat UWV een offerte opvraagt bij Opdrachtnemer. Indien de offerte een order wordt zal deze, tenzij anders vermeld worden geleverd op "vaste" afleveradres bij UWV.

UWV Amsterdam  
T.a.v. ICT Orderdesk  
La Guardiaweg 116  
1043 DL Amsterdam

Indien er geen adres is ingegeven wordt automatisch het "vaste" afleveradres aangehouden.

Op de dag dat de bestelling bij Opdrachtnemer wordt verstuurd ontvangt de besteller een verzendbevestiging op mailadres van de servicedesk. Deze wordt gevolgd door een email met daarin het track en trace nummer van het pakket van de desbetreffende zending. Hiermee kan te allen tijde de status van het pakket worden gevolgd.

De standaard levertermijn voor een niet standaard levering is conform de levertijd die is opgegeven bij de offerte.

Indien Opdrachtnemer constateert dat de levertijd niet gehaald gaat worden, zal de besteller hierover per email worden geïnformeerd en zal Opdrachtnemer een nieuwe leverdatum afgeven. Daarnaast wordt er minimaal 1 x per week een backorderoverzicht per email verzorgd aan een door UWV nader vast te stellen persoon/emailadres.

## 3.3 Spoed levering

Het kan wenselijk zijn dat een bestelling dezelfde dag geleverd dient te worden. Een beperkt aantal bestelgemachtigden bij UWV mogen dergelijke bestellingen plaatsen. Bestelgemachtigden voor spoedlevering zijn de Tactisch productmanager, Service Manager Hardware en Service Owner.

De bestelling zal telefonisch met de Service Manager van Opdrachtnemer besproken worden en via e-mail bevestigd worden. Een niet-standaard bestelling wordt niet uitsluitend via een offerteverzoek gedaan. Het kan ook een bestaande inkooporder zijn.

Nadere afspraken omtrent Hoofdstuk 3 wordt door partijen na overeenstemming over zaken schriftelijk vastgelegd en is onderdeel van de Overeenkomst.

## 4. Pakbon

Opdrachtnemer levert bij iedere zending een pakbon.

Per (om)verpakking dient de pakbon minimaal de volgende informatie te bevatten: de namen van de artikelen, artikelnummers, opdrachtnummer en de naam van de ontvanger.

Voorbeelden van zowel pakbon als verzendsticker worden na contractsluiting gedeeld tussen Opdrachtnemer en UWV.

### 4.1 Procedure beschrijving

Bij elke levering wordt een pakbon meegeleverd, waarop minimaal de volgende gegevens staan vermeld: de namen van de artikelen, artikelnummers, opdrachtnummer en de naam van de ontvanger. Indien elk afzonderlijk product is voorzien van een unieke aanduiding dan zijn de serienummers vermeld op de pakbon.

Bij ontvangst controleert UWV de pakbon of de vermelde producten ook daadwerkelijk zijn geleverd en of de juiste unieke identificaties zijn vermeld.

### 4.2 Omissies op pakbon

UWV meldt omissies direct doch uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de zending aan Opdrachtnemer via de Internal Accountmanager.

## 5. Incidentmanagement

Incident management wordt toegepast voor zowel "generieke" vragen als voor het service onderdeel "eindgebruikershelpdesk" en het indienen van reparatie- en vervangingsverzoeken. Zie verder ook het Reparatieproces in Hst 6.

### 5.1 Aanmelden van incidenten-

De incidentdesk van Opdrachtnemer is per email te bereiken om een incident schriftelijk aan te melden via: [support@Opdrachtnemer.nl](mailto:support@Opdrachtnemer.nl)

Om een incident te kunnen melden dienen minimaal de onderstaande gegevens beschikbaar te zijn. UWV levert de volgende informatie bij het aanmelden van een incident:

1. Naam contactpersoon van UWV
2. Telefoonnummer contactpersoon van UWV OF
3. E-mailadres contactpersoon UWV
4. Omschrijving incident (middels template)

#### 5.1.1. Bevestiging incident melding

Na ontvangst van de melding per email zal de contactpersoon van UWV een bevestiging per e-mail ontvangen met hierin het ticketnummer van het incident vermeld.

#### 5.1.2. Status Update incident

Bij wijzigingen van de status van het incident, zal de contactpersoon van UWV hierover per e-mail worden geïnformeerd.

#### 5.1.3. Afmelden incident

Van per email gemelde incidenten zal Opdrachtnemer, nadat het incident is afgehandeld, het ticketnummer afsluiten en dit per email melden aan de UWV contactpersoon.

### 5.2 Aanmelden beveiligingsincidenten/Datalekken

Ingeval van een beveiligingsincident meldt Opdrachtnemer dit uiterlijk binnen 24 uur nadat Opdrachtnemer kennis heeft genomen van het incident. De melding wordt gedaan via het email adres [meldplicht-datalekken@uwv.nl](mailto:meldplicht-datalekken@uwv.nl), met een kopie aan de Contractmanager van UWV.

De melding bevat minimaal onderstaande informatie:

- De aard van het incident, d.w.z. een omschrijving van wat er gebeurd is met de persoonsgegevens (aantasting van de beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid van de gegevens) en welke persoonsgegevens hierbij zijn 'aangetast', de aard van het incident.
- De reikwijdte van het incident, waarbij aangegeven dient te worden welke mogelijke gevolgen er zijn voor betrokkenen, de categorie van de gegevens welke zijn aangetast en aspecten zoals beschikbaarheid, integriteit of vertrouwelijkheid. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de hoeveelheid data die is geraakt, de hoeveelheid betrokkenen (personen) van wie de data is gelekt, etc.

### **5.3 Monitoren beveiligingsrisico's**

Partijen maken binnen 3 (drie) maanden na ondertekening van de Overeenkomst afspraken over de wijze waarop informatiebeveiligingsrisico's door Opdrachtnemer worden geïdentificeerd en de wijze waarop hierover wordt gerapporteerd.

## **6. Reparatie & Vervanging**

Garantieperiode van Hardware en accessoires zijn per fabrikant in het kernassortiment opgenomen. In de regel is dit 24 maanden voor een Hardware en 6 of 12 maanden voor een accessoire(s).

Inschrijver dient elke 10 werkdagen op een nader te bepalen locatie in Nederland defecte Hardware op te halen. Inschrijver dient vervolgens de Hardware, binnen 10 werkdagen gerepareerd of vervangen aan te bieden op dezelfde locatie.

### **6.1 Standaard Reparatieproces**

Partijen zullen nadere afspraken maken en in overeenstemming deze afspraken schriftelijk vastleggen. Deze bijlage vormt integraal onderdeel van huidige Overeenkomst.

### **6.2 Garantie ingangsdatum**

De garantietermijn op Hardware en accessoires gaat in op het moment van aflevering op de door UWV aangegeven locatie. Dit geldt voor alle soorten leveringen.

### **6.3 Defect Op Aflevering**

Hardware kan direct een defect vertonen van fabriek af, zogeheten DOA (Dead on Arrival). Zodra het defect wordt geconstateerd dient dit direct gemeld te worden bij de servicedeskmedewerkers van Opdrachtnemer.

Aangezien de behandeling van DOA's merk afhankelijk is, zal de Opdrachtnemer medewerker UWV informeren over de juiste wijze van afhandelen van de betreffende DOA. Nadere afspraken over DOA worden door partijen schriftelijk vastgelegd bij het bepalen van het assortiment en zijn integraal onderdeel van de Overeenkomst.

## 7. Rapportages

Opdrachtnemer verstuurt de rapportages naar onderstaande contactpersonen:

***Maandelijkse rapportages aan:***

[ict.bedrijfsbureau@uwv.nl](mailto:ict.bedrijfsbureau@uwv.nl)

Contractmanager (zie bijlage Contactpersonen)

***Facturen aan:***

[pdf.crediteuren@uwv.nl](mailto:pdf.crediteuren@uwv.nl)

## 8. Overleggen

Partijen komen overeen om de in het Governance document genoemde overleggen Service Niveau Overleg en Tactisch Leveranciers Overleg op regelmatige momenten te organiseren.

Het Strategisch Overleg wordt niet structureel ingeregeld.

### 8.1 Service niveau overleg

Het Service Niveau Overleg met UWV vindt maandelijks plaats.  
Er wordt overlegd op basis van operationele onderwerpen en doorlopende zaken.

Deelnemers en inhoud van het overleg:

Deelnemer	Namens	Rol	Agendapunten
Service Owner	UWV	Voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bespreken en goedkeuren maandelijks rapportages;</li> <li>- Operationele dagelijkse zaken;</li> <li>- Kwaliteit dienstverlening</li> <li>- Bespreken ontwikkelingen (life cycle, assortiment, projecten, et cetera);</li> <li>- Adviseren assortiment</li> <li>- Inbreng voor tactisch overleg.</li> <li>- Service Improvement Plannen.</li> </ul>
Service Manager	UWV	Notulist	
Accountmanager	Opdrachtnemer	Leden	

Indien noodzakelijk kan er ook een separaat operationeel overleg worden ingeregeld.

### 8.2 Tactisch Leveranciers Overleg

Deelnemers aan en inhoud van het overleg:

Deelnemer	Namens	Rol	Agendapunten
Manager Strategisch Leveranciersmanagement	UWV	Voorzitter	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inbreng vanuit Operationeel overleg;</li> <li>- Verbetervoorstellen;</li> <li>- Status van verbeterprojecten;</li> <li>- Klanttevredenheid;</li> <li>- Wijzigingen op dienstverlening;</li> </ul>
Contract Manager	UWV	Notulist	
Service Owner	UWV	Lid	
Accountmanager	Opdrachtnemer	Lid	
Internal Accountmanager	Opdrachtnemer	Lid	

Het Tactisch Leveranciers Overleg vindt in principe 2x per jaar plaats.

### 8.3 Operationeel Contract Overleg

Deelnemers aan en agendapunten voor het overleg:

Deelnemer	Namens	Rol	Agendapunten
Contract Manager	UWV	Voorzitter	- Offertes
Accountmanager	Opdrachtnemer	Lid	- Factuurdisputen

Het operationeel contract overleg vindt plaats op het moment dat één van de partijen het noodzakelijk acht om zaken zoals, maar niet gelimiteerd tot, factuur disputen en procesverbeteringen te bespreken.

### 8.4 Overige Overleggen

Naast bovengenoemde overleggen kunnen partijen besluiten aanvullende overleggen te organiseren. Daarbij valt te denken aan Kennissessies, Overleggen om problemen op te lossen, etc.

## 9. Wijziging, beheer en Escalatie

### 9.1 Wijziging en beheer

Wijzigingen in het DAP kunnen worden voorgesteld door:

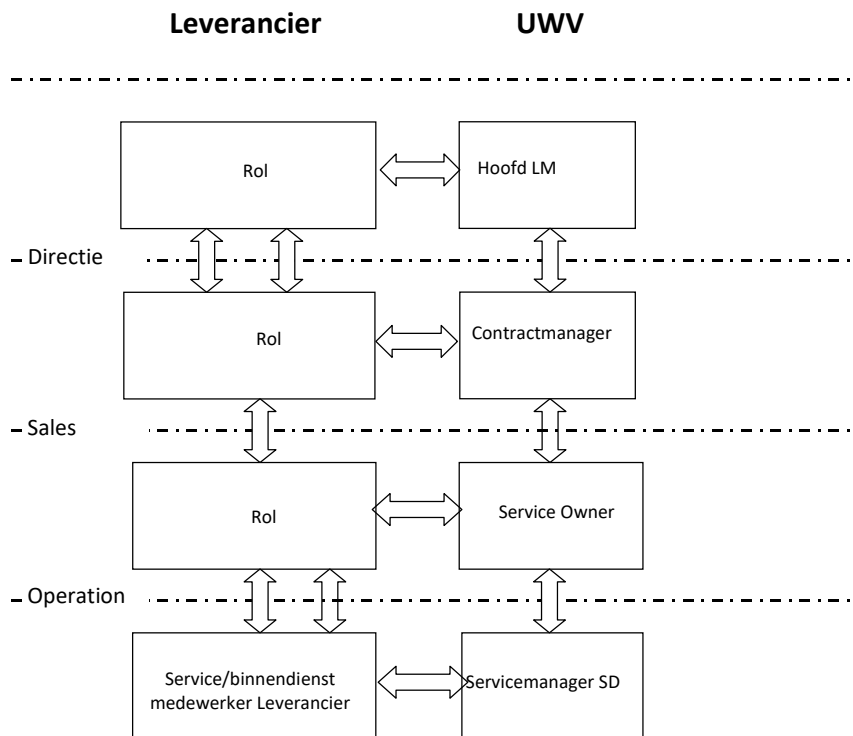
UWV: Service Owner en/of Contract Manager

Opdrachtnemer: Accountmanager en/of Service Delivery Manager

Tussen Partijen voorgestelde wijzigingen worden aan het Tactisch Leveranciers Overleg voorgelegd en daar af- of goedgekeurd.

### 9.2 Escalatie(schema)

Met het escalatie schema wordt gedefinieerd hoe een medewerker de mogelijkheid heeft om te escaleren:



## **10. Contactgegevens UWV en Opdrachtnemer**

### **10.1 Adresgegevens Hoofdlocatie UWV**

UWV Amsterdam  
T.a.v. ICT Orderdesk Toren D Etage 1  
La Guardiaweg 116  
1043 DL Amsterdam

### **10.2 Adresgegevens Opdrachtnemer**

**ALDUS OVEREENGEKOMEN EN GETEKEND:**

op:

op:

UWV namens deze:

Opdrachtnemer namens deze:

-----  
M.R.P.M. Camps  
Voorzitter Raad van Bestuur

-----