

Bijlage 6b DAP Bibliotheekmonitor 2.0 KB

Dossier Afspraken en Procedures

KB en <OPDRACHTNEMER>
behorende bij de Overeenkomst

< NAAM OVEREENKOMST >

Paraaf Opdrachtgever

Paraaf Opdrachtnemer

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Contractnummer KB	3
1.2. Geldigheidsduur DAP	3
1.3. Wijzigingen binnen DAP	3
2. Overlegstructuur	4
2.1. Tactisch overleg KB en opdrachtnemer	4
2.2. Strategisch overleg KB en opdrachtnemer	5
3. Uitvoerende processen	6
3.1. Incidentenmanagement	6
3.2. Opstellen en analyseren rapportage	6
3.3. Toegang tot (de locatie van) KB	6
4. Escalatie	7
5. Contactgegevens	8
5.1. Contactpersonen opdrachtnemer	8
5.2. Contactpersonen KB	8
5.3. Contactpersonen <DERDEN>	8

Versie historie

Versie	Datum	Auteur	Aanpassingen
0.1			Initiële versie
0.2			
1.1			

1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Koninklijke Bibliotheek (hierna KB) en <NAAM OPDRACHTNEMER> hierna te noemen “de opdrachtnemer” ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in de “<NAAM OVEREENKOMST>”, hierna te noemen “de overeenkomst”.

1.1. Contractnummer KB

...<NUMMER INKOOPAANVRAAG EXACT>

1.2. Geldigheidsduur DAP

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de overeenkomst.

1.3. Wijzigingen binnen DAP

De inhoud van het DAP is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer en de KB. Wijzigingen binnen het DAP zijn mogelijk, zover deze niet in tegenspraak zijn met de overeenkomst. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de KB als de opdrachtnemer. Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen opdrachtnemer en KB, zoals beschreven in hoofdstuk 3 (Overlegstructuur) van dit DAP.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud van deze bijlage. Opdrachtnemer draagt zorg voor de verwerking van alle, door beide partijen, goedgekeurde wijzigingen.

2. Overlegstructuur

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen blijven garanderen, vindt periodiek overleg tussen de KB en de opdrachtnemer plaats.

2.1. Tactisch overleg KB en opdrachtnemer

De KB voert, ten behoeve van het bewaken van de kwaliteit van de geleverde producten en diensten, afhankelijk van de omvang van het geleverde, <X> per jaar tactisch overleg met de opdrachtnemer.

In dit operationele/tactische overleg, waarin met name wordt vastgesteld of de resultaten van de levering van producten en diensten aan de gemaakte afspraken voldoen (prestatie, kwaliteit, financiën), zouden de volgende agendapunten aan de orde kunnen komen:

- Opening
- Notulen vorig overleg
- Mededelingen KB en opdrachtnemer
- Actiepunten
- Incidenten vanuit KB
- Technische aspecten/zaken vanuit de opdrachtnemer
- Bestellingen/leveringen/betalings
- Escalaties
- Planningen (waaronder toekomstige producten vanuit de opdrachtnemer)
- Samenwerking
- Rondvraag
- Sluiting
- Mededelingen KB en opdrachtnemer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de notulen van dit overleg en het (juist en tijdig) verspreiden van deze notulen.

Aan het overleg zullen in principe deelnemen:

Participant	Namens	Rol	Naam	e-mailadres
<FUNCTIE>	KB	Voorzitter		
<FUNCTIE>				
<FUNCTIE>				
<FUNCTIE>	Opdrachtnemer	Notulist		
<FUNCTIE>				

2.2. Strategisch overleg KB en opdrachtnemer

Het strategische overleg tussen KB en opdrachtnemer vindt <X> per jaar plaats en de volgende agendapunten zouden aan de orde kunnen komen:

- Opening
- Notulen vorig overleg
- Mededelingen KB en opdrachtnemer
- Actiepunten
- Dienstverlening van de afgelopen periode
- Lange termijn visie met betrekking tot organisatie- en productontwikkeling (KB en opdrachtnemer)
- Escalaties uit tactisch overleg
- Service levels
- Toekomstige plannen en verwachtingen
- Aanpassingen en/of wijzigingen van de overeenkomst
- Rapportages
- Rondvraag
- Sluiting

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de notulen van dit overleg en het (juist en tijdig) verspreiden van deze notulen.

Aan het overleg zullen in principe deelnemen:

Participant	Namens	Rol	Naam	e-mailadres
<FUNCTIE>	KB	Voorzitter		
<FUNCTIE>				
<FUNCTIE>				
<FUNCTIE>	Opdrachtnemer	Notulist		
<FUNCTIE>				

3. Uitvoerende processen

3.1. Incidentenmanagement

Meldingen van incidenten moeten via het <.....> systeem van de KB bij opdrachtnemer gemeld worden.

Aanmelden van incidenten

<NADER IN TE VULLEN>

Status update

<NADER IN TE VULLEN>

Afmelding

<NADER IN TE VULLEN>

3.2. Opstellen en analyseren rapportage

De opdrachtnemer stelt periodiek rapportages op en stelt deze beschikbaar aan de KB. De verschijningsfrequentie van een rapportage is afhankelijk van de inhoud en doel van de rapportage. Op hoofdlijnen wordt voor de benodigde rapportages onderscheid gemaakt in verantwoording- en managementrapportages.

De volgende rapportages worden opgesteld.

Naam Rapportage	
Frequentie	
Oplevermoment	
Bestemd voor	

Naam Rapportage	
Frequentie	
Oplevermoment	
Bestemd voor	

3.3. Toegang tot (de locatie van) KB

Voor het oplossen van een incident of geplande werkzaamheden kan de opdrachtnemer toegang nodig hebben tot (de locatie van) de KB. Zonder aanmelding krijgt de opdrachtnemer geen toegang tot (de locatie van) de KB.

De opdrachtnemer meldt bij de KB dat toegang tot (de locatie van) de KB noodzakelijk is. De opdrachtnemer vermeldt hierbij de volgende gegevens:

- Aankomsttijd
- Vermoedelijke vertrektijd
- Naam van de bezoeker
- Aard van de werkzaamheden

De KB meldt de medewerker(s) (van de opdrachtnemer) vervolgens aan de receptie van de KB en koppelt dit terug aan de opdrachtnemer.

Paraaf Opdrachtgever	KB Koninklijke Bibliotheek Nationale bibliotheek van Nederland	Paraaf Opdrachtnemer
----------------------	--	----------------------

4. Escalatie

Bij een dreigende overschrijding van het afgesproken serviceniveau wordt onderstaand schema gebruikt voor het informeren van de verantwoordelijkheden. Escalatie kan zowel vanuit KB als vanuit opdrachtnemer geïnitieerd worden.

Tactisch		
Escalatiestap	Van / Naar	Naar / Van
1	<FUNCTIE> KB <NAAM>	<FUNCTIE> opdrachtnemer <NAAM>
2	<FUNCTIE> KB <NAAM>	<FUNCTIE> opdrachtnemer <NAAM>
3	<FUNCTIE> KB <NAAM>	<FUNCTIE> opdrachtnemer <NAAM>

Strategisch		
Escalatiestap	Van / Naar	Naar / Van
1	<FUNCTIE> KB <NAAM>	<FUNCTIE> opdrachtnemer <NAAM>
2	<FUNCTIE> KB <NAAM>	<FUNCTIE> opdrachtnemer <NAAM>
3	<FUNCTIE> KB <NAAM>	<FUNCTIE> opdrachtnemer <NAAM>

5. Contactgegevens

In dit hoofdstuk zijn de relevante contactgegevens opgenomen van de personen en de partijen die betrokken zijn bij de dienstverlening van opdrachtnemer t.b.v. de KB

5.1. Contactpersonen opdrachtnemer

Tijdens kantooruren

Contact persoon	Functie	Email	Telefoon

Buiten kantooruren

Contact persoon	Functie	Email	Telefoon

5.2. Contactpersonen KB

Tijdens kantooruren

Contact persoon	Functie	Email	Telefoon

Buiten kantooruren

Contact persoon	Functie	Email	Telefoon

5.3. Contactpersonen <DERDEN>

Tijdens kantooruren

Contact persoon	Functie	Email	Telefoon

Buiten kantooruren

Contact persoon	Functie	Email	Telefoon