



Appendix 5: Dossier afspraken en procedures (DAP) Aanbesteding Digitale Toegankelijkheid Toetsen

Versie 1.0

Datum	9 september 2022
Status	Definitief

Instructie:

In dit document geeft u invulling aan de in het PvE opgenomen wens van de Aanbestedende dienst.

In dit document neemt u de door u voorgestelde toevoegingen op in aanvulling op de reeds opgenomen structuur en minimale eisen. Uw toevoeging kunt u in de relevante hoofdstukken doen. Hierbij houdt u rekening met het Beschrijvend document, Bijlage 2, de Dienstenbeschrijving en de eisen uit Bijlage 1 Programma van Eisen.

Dit document kent geen maximaal aantal pagina. Te gebruiken lettertype is Verdana 9 voor tekst en afbeeldingen, kleur Blauw.

Inhoud

Inhoud—2

1	Inleiding—3
1.1	Algemeen Doel—3
1.2	Looptijd van de DAP—3
1.3	Relatie met andere documenten—3
1.4	Beheer en evaluatie DAP—4
2	Governance—5
2.1	Overlegstructuur—5
2.2	Deelnemers aan de Governance—5
3	Werkafspraken—6
4	Escalatieprocedure—7
5	Kennisborging—8
6	Specifieke werkafspraken—9
Bijlage A	Contactpersonen—10

1 Inleiding

Het Dossier Afspraken & Procedures (DAP) is een onderdeel van de documentatie behorende bij de overeenkomst betreffende de dienstverlening Digitale Toegankelijkheid Toetsen.

Deze DAP beschrijft de afspraken en procedures, overeengekomen tussen beide partijen, die verantwoordelijk zijn voor het realiseren van de overeenkomst. In het DAP zijn eveneens de communicatieafspraken vastgelegd met betrekking tot het operationeel beheer.

De nadere afspraken hebben onder andere betrekking op:

- De verschillende overlegvormen en haar agenda;
- De deelnemers aan de overleggen;
- De afspraken met betrekking tot de diensten van Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- De escalatieprocedure;

1.1 Algemeen Doel

Dit Dossier Afspraken en Procedures is bedoeld om alle werkafspraken en procedures afgesproken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever te verduidelijken.

Het is belangrijk dat beide partijen overeenstemming hebben over:

- De manier van werken;
- De manier en vorm van communiceren op operationeel-, tactisch- en strategisch niveau;
- De criteria en condities waaronder de Diensten geleverd worden.

Het DAP beschrijft in detail de manier van werken, de methodes en/of tooling, de te volgen werkinstructies en de formulieren of templates die ingezet worden.

De afspraken zijn in onderling overleg vastgesteld, beide partijen ontvangen een formele kopie en het document wordt vervolgens actief onderhouden door beide organisaties.

1.2 Looptijd van de DAP

De geldigheidsduur van het Dossier Afspraken en Procedures is gelijk aan de geldigheidsduur van het contract zoals gesloten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever ten behoeve van Digitale Toegankelijkheid Toetsen. Dit document is een werkdocument en wordt onderhouden door de Contractmanager van Opdrachtnemer en de Contractmanager van Opdrachtgever. Het wordt minimaal halfjaarlijks geëvalueerd door de betrokken partijen en waar nodig aangepast aan de, dan actuele, situatie.

1.3 Relatie met andere documenten

In de DAP worden de standaard en optionele serviceniveaus geoperationaliseerd en worden de individuele Diensten beschreven. De serviceniveaus zijn direct gekoppeld aan het Dossier Financiële Afspraken (Appendix 4 Concept DFA), waarin voor dezelfde Diensten prijsafspraken zijn gemaakt. De reden dat hiervoor twee documenten worden benoemd is dat er verschillende doelgroepen zijn voor beide documenten.

Het DAP kent een generiek en een specifiek deel. Het generieke deel betreft afspraken over processen en procedures, die voor alle Diensten van toepassing zijn. Het specifieke deel betreft de afspraken die op beperkte deelgebieden van toepassing zijn.

In dit document zullen uitsluitend in het hoofdgedeelte generieke zaken worden opgenomen, voor zover deze niet of slechts in beperkte mate aan wijzigingen onderhevig zijn. Alle aan wijzigingen onderhevige bepalingen (bijvoorbeeld lijsten met contactpersonen) worden in bijlagen gedefinieerd.

1.4 Beheer en evaluatie DAP

Verzoeken tot wijzigingen in het generieke deel van de DAP worden ingediend bij de contactpersoon van de eigen organisatie (Opdrachtgever/Opdrachtnemer) (Zie Bijlage A Contactpersonen). De contactpersoon zorgt ervoor dat het verzoek in wordt gediend in het "sturend" overleg. In dit overleg wordt bepaald of de voorgestelde wijzigingen van procedures en afspraken worden doorgevoerd in het DAP. Wijzigingen aan de bijlagen of aan de bepalingen kunnen direct bij Opdrachtnemer worden ingediend. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de distributie van alle aangepaste documenten conform de distributielijst.

Opdrachtnemer is penvoerder van de DAP en zal alle overeengekomen wijzigingen integreren in een versie van het DAP. Deze zal vervolgens aan het daarvoor bestemde gremium worden voorgelegd ter goedkeuring.

De Contractmanager van Opdrachtnemer is eindverantwoordelijk voor het onderhoud en het beheer van de DAP.

Het DAP wordt ieder half jaar, en wanneer noodzakelijk geacht wordt door één van de partijen, geëvalueerd.

2 Governance

2.1 Overlegstructuur

De volgende overlegstructuur is van toepassing ter besturing van de dienstverlening:

Overleg	Frequentie	Doel	Deelnemers
Operationeel			
Tactisch			
Strategisch			

2.2 Deelnemers aan de Governance

Aan Opdrachtgever wordt gerapporteerd over de kwaliteit en de omvang van de dienstverlening. De rapportage templates dienen door Opdrachtnemer opgesteld te worden.

Opdrachtnemer bereidt de Governance overleggen voor door de voor het overleg bestemde rapportages op te leveren. Opdrachtnemer verzorgt de Governance overleggen door afspraken vast te stellen met de deelnemers, een agenda op te stellen, en de notulen te verzorgen.

In onderstaande tabel staat aangegeven wie de deelnemers per overleg zijn:

Type	Inhoud/Rapportage	Frequentie	Periode	Wanneer	Ontvangers
Operationeel					
Tactisch					
Strategisch					

3 Werkafspraken

Overzicht van de per Dienst gemaakte detailafspraken. Op zijn minst dient per Dienst te worden beschreven:

- Procesinvulling
- Communicatielijnen (inclusief contactpersonen zoals procescoördinator en contactinfo)
- Vastlegging procesafspraken
- Rapportages (eventueel verwijzing)

4 Escalatieprocedure

5 Kennisborging

6 Specifieke werkafspraken

Aanvullende specifieke afspraken worden in dit hoofdstuk vastgelegd per af te nemen Dienst.

Bijlage A Contactpersonen