
Dossier Afspraken en Procedures

gemeente Zaanstad
Afdeling IBT
Stadhuisplein 100
1506MZ Zaandam

Inhoudsopgave

Versiebeheer	3
1 Distributielijst	4
2 Inleiding	6
➤	7
1.1 Organisatie	8
1.1.1 Accountteam [opdrachtnemer]	8
1.1.2 Gemeente Zaanstad	8
1.2 Overlegstructuur	8
1.2.1 Escalatiematrix	9
1.2.2 Evaluatiemoment	9
3 Beheer van de DAP	10
3.1 Performance indicatoren	10
3.2 Rapportage	10
4 Bijlage A – Verbeteractiviteiten	11

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving
0.1			

1 Distributielijst

Versie	Datum	Aan

Na acceptatie van de DAP zal de versie van het document worden verhoogd naar 1.0 en wordt de account manager “eigenaar” van het document.

Dit betekent dat wijzigingen aan dit document, na akkoord van alle betrokkenen, op initiatief van de account manager zullen worden doorgevoerd. Hierna wordt het versienummer verhoogd naar gelang van de impact van de wijziging.

2 Inleiding

Deze overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2024 en geldt voor de duur van 3 jaar; de overeenkomst eindigt derhalve zonder dat enige opzegging vereist is op 31 december 2027. De gemeente heeft het recht om de overeenkomst onder dezelfde voorwaarden drie maal te verlengen met telkens een jaar, indien zij dit uiterlijk drie kalendermaanden voor het einde van de overeenkomst aan opdrachtnemer schriftelijk mededeelt.¹

Ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst is door partijen een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) opgesteld. Het DAP bevat de operationele afspraken en procedures tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Hieronder valt onder meer: de koppelvlakken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, alsmede de communicatie niveaus en rapportages. Ook worden werkafspraken en taakverdeling vastgelegd.



¹ Raamovereenkomst Hardware ICT 2023, Kenmerk 55

1.1 Organisatie

1.1.1 Accountteam [opdrachtnemer]

Het accountteam van [opdrachtnemer] bestaat uit de onderstaande rollen:

Rol	Naam	Telefoonnummer	E-mail adres

1.1.2 Gemeente Zaanstad

Binnen de organisatie van gemeente Zaanstad worden de onderstaande rollen aangesproken:

Rol	Naam	Telefoonnummer	E-mail adres

1.2 Overlegstructuur

Operationeel overleg

Eenmaal per maand is er één Operationeel Overleg tussen de Producteigenaar van de Opdrachtgever en de service manager van Opdrachtnemer.

De agenda wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer opgesteld.

Agendapunten zijn in ieder geval: status leveringen, optimaliseren geleverde diensten, reparaties.

Tactisch overleg

Eenmaal per half jaar is er één gezamenlijk Tactisch overleg tussen de contract- of leveranciersmanager van de Opdrachtgever en de accountmanager van de Opdrachtnemer.

Agendapunten zijn tenminste: dienstverlening, communicatie en samenwerking, kernassortiment/end of life, aanpassingen Dossier Afspraken en Procedures (DAP), forecasting komend half jaar/end of life, duurzaamheid (op basis van het 'Plan Duurzaamheid' uit de offerte), (toekomstige) projecten, en leveringen.

Tenminste tweemaal per jaar zal er tijdens dit overleg en onder regie van de Opdrachtnemer een rechtstreekse afstemming zijn over roadmaps en product life cycles van voor de Opdrachtgever relevante fabrikanten. Waar nodig schakelt Opdrachtnemer de desbetreffende fabrikant(en) in en laat hen aansluiten bij het overleg mits vooraf met Opdrachtgever afgestemd.

De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een lifecycle van ten minste 12 maanden. • De Opdrachtnemer dient per kwartaal middels een roadmap aan te geven welke producten end of life worden en welke alternatieven daarvoor beschikbaar komen.

- De Opdrachtnemer is in staat de opdrachtgever te adviseren over nieuwe ontwikkelingen, producten.
- De Opdrachtnemer benadert de klant proactief bij terugroepacties, wijziging in support op product door fabrikant

Strategisch overleg

Eenmaal per jaar is er een overleg tussen de Contract eigenaar van de Opdrachtgever en de commercieel eindverantwoordelijke van de Opdrachtnemer.

Agendapunten zijn tenminste: ontwikkelingen bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer en optimalisatie van de dienstverlening.

In onderling overleg kan voor de overleggen een andere frequentie gekozen worden.

1.2.1 Escalatiematrix

Een escalatie is bedoeld om verhoogde aandacht en een passend autorisatieniveau te verkrijgen voor een bepaalde situatie. Het gaat in dit geval niet om escalaties die uit de processen voortkomen, hierin voorziet het betreffende proces. De escalatieprocedure die hier wordt geschetst staat in het teken van de verstandhouding tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Er worden drie escalatieniveaus onderscheiden, elk met een geëigend autorisatieniveau. Het is niet doenlijk om vooraf te bepalen welke onderwerpen aan welk escalatieniveau moeten worden gekoppeld. Grofweg kan worden gesteld dat aan de classificatie van escalaties dezelfde differentiatie ten grondslag ligt als aan de classificatie van de overlegstructuur:

- Niveau drie: onderwerp van de escalatie heeft een operationeel karakter;
- Niveau twee: onderwerp van de escalatie heeft een tactisch karakter;
- Niveau één: onderwerp van de escalatie heeft een strategisch karakter.

Escalatieniveau	Rol Opdrachtgever	Rol Opdrachtnemer
Niveau 3	Producteigenaar	invullen
Niveau 2	Contractmanager	invullen
Niveau 1	Contracteigenaar	invullen

1.2.2 Evaluatiemoment

De wijze waarop gemeente Zaanstad en Opdrachtnemer invulling geven aan de gezamenlijke doelstellingen, zal halfjaarlijks worden geëvalueerd. Vooralsnog is hiervoor geen specifieke afspraak gemaakt anders dan het tactisch overleg dat eens per kwartaal plaats vindt. Een goed moment om de samenwerking te evalueren zou het tweede en het laatste tactisch overleg van het jaar zijn.

Uitkomsten van deze evaluatie kunnen gevolgen hebben voor de wijze van samenwerking en daarmee van invloed op de samenstelling van dit document.

3 Beheer van de DAP

Indien men gedurende de duur van de Overeenkomst wenst af te wijken van dit DAP, dient een wijziging of afwijking conform de procedure beschreven in de overeenkomst te worden doorgevoerd.

3..1 **Performance indicatoren**

De volgende indicatoren kunnen worden gebruikt om de prestaties te beoordelen:

- Prijsniveau conform SLA
- Bestel en levertijden Prijsniveau conform SLA
- Reparatie afhandeling
- Performance servicedesk, accountmanagement en klachten afhandeling

moeten voor alle bestellingen en geleverde producten alle gegevens (detail)s bevatten.

3..2 **Rapportage**

U verstrekt een (1) week voorafgaand aan een overleg (operationeel, tactisch en strategisch) aan de contractmanager van de Opdrachtgever een rapportage bestaande uit een overzicht van:

- Bestellingen en levertijden/Backorders.
- Overzicht van reparatie- en garantieafhandeling (openstaand, afgehandeld, doorlooptijd e.d.)
- Lijsten met serienummers, garantie overzicht, Service en carepacks.

Deze rapportages in Excel formaat moeten voor alle bestellingen en geleverde producten alle gegevens (detail)s bevatten.

4 Bijlage A – Verbeteractiviteiten

Themakalender

Termijnagenda