

**BIJLAGE 10 CONCEPT DOSSIER
AFSPRAKEN EN PROCEDURES**

**BEHOREND BIJ
DIENSTVERLENINGSOVEREENKOMST
PRINT- EN REPRODIENTSTVERLENING**

TUSSEN

**HOGESCHOOL ROTTERDAM
(HIERNA: OPDRACHTGEVER)**

EN

XXXXX

Versiebeheer

Versie	Status	Datum	Auteur	Aanpassingen

Distributielijst

Naam	Functie	Organisatie

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

Inhoudsopgave

1

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Overeenkomsten	5
1.2	Documentbeheer	5
1.3	Betrokken partijen	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
1.4	Geldigheidsperiode	5
1.5	Kosten	5
2	Contactpersonen	6
	Contactpersonen Hogeschool Rotterdam	6
	Contactpersonen Dienstverlener	6
3	Rapportage	7
3.1	Afspraken rondom rapportages	7
3.2	Rapportages	7
4	Overlegstructuren	8
4.1	Operationeel Overleg	8
4.2	Tactisch Overleg	9
4.3	Strategisch Overleg	9
4.4	Overige formele overleggen	10
5	Afspraken omtrent (nader in te vullen, denk aan klachten, escalaties, veelal bij ICT projecten neem je afspraken op omtrent meldingen, zoals storing, incident, wijzigingsverzoek, releasemanagement. Ook kun je hier eventueel aanvullende financiële afspraken verder uitwerken)	11

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

1 Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (hierna te noemen "DAP") beschrijft de uitvoeringsafspraken, werkprocessen en procedures tussen Hogeschool Rotterdam en **Naam Dienstverlener** (hierna te noemen "Dienstverlener").

1.1 Overeenkomsten

Deze DAP is van toepassing op de volgende overeenkomst:

- **NAAM OVEREENKOMST, REFERENTIENUMMER**

De DAP richt zich op operationele afspraken van de overeengekomen dienstverlening zoals het inrichten van rapportages, overlegstructuren, contactpersonen, werkprocessen en procedures. Indien er tussen de DAP, de overeenkomst, de addenda en het bestek verschillen bestaan, prevaleert de laatste geaccordeerde versie van de DAP. In het geval van andere tegenstrijdigheden tussen de DAP, de overeenkomst, de addenda en/of het bestek is de rangorde van documenten actief, zoals in de Overeenkomst is aangegeven.

1.2 Documentbeheer

Wijzigingen worden in het Tactisch Overleg besproken en besluitvorming over aanpassingen vindt in principe ook plaats binnen het Tactisch Overleg. Een gewijzigde DAP wordt voorzien van een nieuw versienummer die schriftelijk wordt geaccordeerd door de bevoegde personen. Een nieuwe versie van de DAP wordt verzonden aan de contactpersonen van Hogeschool Rotterdam en de Dienstverlener. **Hogeschool Rotterdam/Dienstverlener*** is verantwoordelijk voor het onderhouden en up to date houden van dit document.

1.3 Geldigheidsperiode

Dit document is geldig gedurende de gehele looptijd van de tussen partijen afgesloten Overeenkomst, inclusief eventueel onderliggende nadere overeenkomsten en/of opdrachten.

1.4 Kosten

De kosten van de activiteiten die uit deze DAP voortvloeien, zijn onderdeel van de prijs welke is overeengekomen in de Overeenkomst.

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

2 Contactpersonen

Contactpersonen Hogeschool Rotterdam

Rol	Naam	Afdeling	Telefoonnummer	E-Mail
Contracteigenaar				

Contactpersonen Dienstverlener

Rol	Naam	Bedrijf	Telefoonnummer	E-Mail
Contracteigenaar				

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

3 Rapportage

Voor een optimale dienstverlening, is het noodzakelijk dat Hogeschool Rotterdam eenduidige, juiste informatie verkrijgt over de dienstverlening van de Dienstverlener. In dit hoofdstuk zijn de rapportages beschreven.

3.1 Afspraken rondom rapportages

Rapportages worden door de Dienstverlener opgesteld en worden in een actueel format (**BESCHRIJF FORMAT**) per **BESCHRIJF MEDIUM** aangeleverd. In onderstaande paragrafen staat een nadere uitwerking van de rapportages. Partijen kunnen aanvullende rapportages overeenkomen.

3.2 Rapportages

Naam rapportage	
Frequentie	Bijvoorbeeld: 1x per maand
Deadline oplevering	Bijvoorbeeld: Iedere 5 ^e werkdag van de maand
Te versturen aan	Beschrijf rollen
Te behandelen in	Operationeel Overleg / Tactisch Overleg / Strategisch Overleg
Bijzonderheden	Beschrijf eventuele bijzonderheden of aanvullende afspraken
Inhoud	Beschrijf hier puntsgewijs de inhoud

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

4 Overlegstructuren

Gedurende de looptijd van de DAP vinden op diverse niveaus overleggen plaats. Deze niveaus, met bijbehorende agenda's, minimaal aanwezige contactpersonen en frequentie, worden in dit hoofdstuk beschreven. Overleggen vinden in principe plaats op locaties van Hogeschool Rotterdam

Partijen stellen op Operationeel, Tactisch, als Strategisch Niveau verantwoordelijken aan, die beslissingsbevoegd zijn voor zowel contractuele, als commerciële zaken. De contactpersonen zijn benoemd in hoofdstuk 1. Verslaglegging vindt plaats zoals beschreven in de overeenkomst/in Beschrijvend Document.

4.1 Operationeel Overleg

Het Operationeel Overleg is veelal gericht op inhoud en de dagelijkse zaken van activiteiten en afspraken binnen de overeenkomst. Het doel is zekerstellen van een soepel verloop van de dagelijkse gang van zaken en dat de Dienstverlener de overeengekomen dienstverlening volgens afspraak en verwachting levert. Het gaat hierbij om het tijdig en inhoudelijk bespreken van wijzigingen, problemen, KPI's, processen, etc.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Contractbeheerder (voorzitter) - Inhoudelijke experts - <i>Functie invullen</i>	<i>Functie invullen</i>
Frequentie	Minimaal 1 keer per maand	
Onderwerpen en beslispunten	Voeg hier de onderwerpen en beslispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Lopende projecten - Terugblik escalaties - Operationele zaken - Offertes, facturen, ed. - Rapportage - Detail SLA's, KPI's, ed.	
Escalatieniveau	Tactisch escalatie niveau	
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. <i>Voorbeelden:</i>	

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

	- <i>Notulen overleg</i> - <i>Actie- en besluitenlijst</i>	

4.2 Tactisch Overleg

In het Tactisch Overleg wordt vanuit een helicopterview naar de dagelijkse gang van zaken gekeken. Het doel is enerzijds de afgelopen periode te bespreken en te beoordelen en anderzijds te bespreken welke optimalisaties in de overeenkomst kunnen plaatsvinden. In dit overleg wordt besloten over aanpassingen in de DAP.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Teamleider / procesmanager - Contractmanager (voorzitter) - <i>Functie invullen</i>	- <i>Functie invullen</i>
Frequentie	1 keer per kwartaal	
Onderwerpen en beslispunten	Voeg hier de onderwerpen en beslispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Contractuele zaken en wijzigingen - Terugblik escalaties - Overall performance - Sturingsaspecten - Kwaliteit - Wijzigingen DAP - Ingebrachte punten uit het Operationeel Overleg	
Escalatie niveau	Strategisch escalatie niveau	
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. Voorbeelden: - <i>Notulen overleg</i> - <i>Actie- en besluitenlijst</i>	

4.3 Strategisch Overleg

Het strategisch overleg is een overleg dat tussen de contracteigenaren van Hogeschool Rotterdam en de Dienstverlener en de **Manager Inkoop & Contractmanagement** gevoerd wordt. Doel is om op een strategisch niveau het contract te bespreken en of het contract binnen de doelstellingen van de beide partijen past. Daarnaast worden eventuele contractuele wijzigingen/aanpassingen op dit niveau bekrachtigd.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Contracteigenaar - Manager Inkoop & Contractmanagement - <i>Functie invullen</i>	- Directeur - Account Executive - <i>Functie invullen</i>
Frequentie	1 keer per jaar	

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

Onderwerpen en besispunten	Voeg hier de onderwerpen en besispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Algeheel beeld prestaties afgelopen periode - Ontwikkelingen in de organisatie Opdrachtgever en Dienstverlener - Tevredenheid performance en contract in relatie tot contractdoelstellingen - Definitief maken contractwijzigingen - Escalaties - Ingebrachte punten uit het Tactisch Overleg
Escalatie niveau	Geen
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. Voorbeelden: - Notulen overleg - Actie- en besluitenlijst

4.4 Overige formele overleggen

In bijzondere gevallen kunnen periodiek terugkerende andere formele overleggen plaatsvinden. In onderstaand schema zijn deze uitgewerkt.

	Hogeschool Rotterdam	Dienstverlener
Deelnemers	- Contractbeheerder (voorzitter) - Inhoudelijke experts - <i>Functie invullen</i>	<i>Functie invullen</i>
Frequentie	1 keer per maand	
Onderwerpen en besispunten	Voeg hier de onderwerpen en besispunten toe, die in het overleg besproken moeten worden. Voorbeeld: - Lopende projecten - Terugblik escalaties - Operationele zaken - Offertes, facturen, ed. - Rapportage - Detail SLA's, KPI's, ed.	
Escalatie niveau	Tactisch escalatie niveau	
Deliverables	Voeg hier de deliverables die in dit overleg besproken worden. Voorbeelden: - Notulen overleg - Actie- en besluitenlijst	

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR:

5 Afspraken omtrent..... (nader in te vullen, denk aan klachten, escalaties, veelal bij ICT projecten neem je afspraken op omtrent meldingen, zoals storing, incident, wijzigingsverzoek, releasemanagement. Ook kun je hier eventueel aanvullende financiële afspraken verder uitwerken)

.....

....

....

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt.

Datum:

Datum:

[Opdrachtnemer]

Stichting Hogeschool Rotterdam

.....
Handtekening

.....
Handtekening

[Naam]

[Naam]

[Functie]

[Functie]

Paraaf Opdrachtnemer:

Paraaf HR: