

Model Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Het dossier afspraken en procedures (DAP) is een levend document en legt concrete afspraken vast over de samenwerking.

Inhoud

Model Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	1
1. Algemeen	2
1.1. Versie en datum	2
2. Contactpersonen, organisatie en communicatie	2
2.1. Leverancier / XXX	2
2.2. Opdrachtgever / SBB	2
2.3. Overlegvormen (operationeel en tactisch/strategisch, periodiciteit)	2
3. Processen	2
3.1. Aanvragen en matching	2
3.2. Selectie en gunning	2
3.3. Contractvorming, administratie en supportmeldingen	3
4. Monitoring	3
4.1. KPI's	3
4.2. Rapportages	3
5. Overige afspraken	3
5.1. Factuuradres	3
5.2. Budgetafspraken	3

1. Algemeen

1.1. Versie en datum

Versie 1.0 van dit document is op [1 februari 2021] opgemaakt

2. Contactpersonen, organisatie en communicatie

2.1. Leverancier / XXX

Contactpersoon op strategisch/tactisch niveau is:
[Naam], [Rol] en [contactinfo]

Contactpersonen op operationeel niveau zijn:
[Naam], [Rol] en [contactinfo]

Servicedesk
[contactinfo]

2.2. Opdrachtgever / SBB

Contactpersoon op strategisch/tactisch niveau is:
[Naam], [Rol] en [contactinfo]

Contactpersoon op operationeel niveau is:
[Naam], [Rol] en [contactinfo]

2.3. Overlegvormen (operationeel en tactisch/strategisch, periodiciteit)

Het strategisch/tactisch overleg vindt [2x] per jaar plaats.
[Onderwerpen en agenda]

Het operationeel overleg vindt [6x] per jaar plaats, in de laatste week van de even maanden.
[Onderwerpen en agenda]

3. Processen

3.1. Aanvragen en matching

[Omschrijving, processtappen en rollen]

3.2. Selectie en gunning

[Omschrijving, processtappen en rollen]

3.3. Contractvorming, administratie en supportmeldingen

[Omschrijving, processtappen en rollen]

4. Monitoring

4.1. KPI's

- I. de aanvragen/opdrachten en het matchingsproces**
 - a. aantal aanvragen/opdracht en succesvolle matches
 - b. omvang van de deze periode gestarte opdrachten (tijd, geld)
- II. performance van de lopende opdrachten**
 - a. geplande doorlooptijd, metingen en geld
 - b. werkelijke doorlooptijd, metingen en geld
 - c. opgeleverde mijlpalen, relevante besluiten
 - d. totalen over de lopende opdrachten
- III. contractvorming, administratie en supportmeldingen**
 - a. aantal afgehandelde contracten
 - b. aantal (tijdig) afgehandelde supportmeldingen

4.2. Rapportages

De rapportages worden 6x per jaar opgeleverd, op de laatste maandag van de even maanden.

5. Overige afspraken

5.1. Factuuradres

5.2. Budgetafspraken