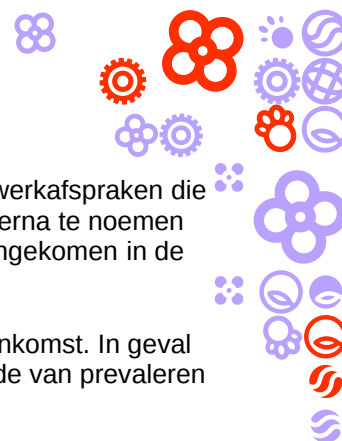


Dossier Afspraken en Procedures



Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft (op operationeel niveau) de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Stichting Yuverta (hierna te noemen 'Opdrachtgever') en [...] (hierna te noemen 'Opdrachtnemer') ten behoeve van de levering/service/dienstverlening zoals overeengekomen in de overeenkomst [...] (hierna te noemen 'Overeenkomst') op [datum].

Aanvang en looptijd van de DAP is gelijk aan de aanvang en looptijd van de Overeenkomst. In geval van strijdigheid tussen deze DAP en de Overeenkomst (incl. bijlagen), zal de volgorde van prevaleren worden aangehouden zoals vermeld in de Overeenkomst.

In tegenstelling tot de Overeenkomst, is het mogelijk om de DAP te voorzien van aanpassingen in uitvoering en proces.

Definities

Opdrachtgever
Opdrachtnemer
Overeenkomst
Werkdagen

Bereikbaarheid

De Helpdesk van Opdrachtnemer is op Werkdagen van 9:00 tot 17:00 uur bereikbaar op telefoonnummer 012 345 67 89.

Het emailadres voor support is [...]@[...].

De communicatie met de Helpdesk kan zowel in de Nederlandse als Engelse taal plaatsvinden. [aanvullen met specifieke afspraken uit PvE/inschrijving]

Opdrachtgever wijst Contactpersonen aan (en vermeldt deze in de DAP) die meldingen kunnen doen bij de Helpdesk van Opdrachtnemer. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat deze contactpersonen voldoende opgeleid en gekwalificeerd zijn voor deze werkzaamheden.

Bijzonderheden tijdens de mobiele surveillance dienen specifiek aangegeven te worden bij de TL AFO van de locatie via e-mail, hierna worden in overleg passende maatregelen getroffen.

Contactgegevens

Namens Yuverta		Namens [Leverancier]	
[naam contracteigenaar]	Functie: Email: Tel:	[naam contracteigenaar]	Functie: Email: Tel:
[naam contractmanager]	Functie: Email: Tel:	[naam accountmanager]	Functie: Email: Tel:
[naam contractuitvoerder]	Functie: Email: Tel:	[naam inhoudelijk adviseur/verantwoordelijke]	Functie: Email: Tel:
[naam contactpersoon 1]	Functie: Email: Tel:	[naam contactpersoon 1]	Functie: Email: Tel:

Overlegvorm en -structuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over de dienstverlening doelmatig en doeltreffend verloopt, vindt overleg op operationeel, tactisch en strategisch niveau plaats volgens onderstaande matrix. Deze overleggen zijn gericht op de continuïteit en verdieping van de samenwerking.

Opdrachtnemer draagt (in overleg met Opdrachtgever) zorg voor agendering en verslaglegging van de overleggen.

Het verslag omvat (minimaal) een actielijst met verantwoordelijken gekoppeld aan de acties. Het verslag wordt uiterlijk 1 week na het overleg digitaal aangeleverd aan de wederpartij zoals genoemd in onderstaand overlegschema.

Overlegvorm	Onderwerp	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Operationeel a	Implementatiefase	[..] x [..] weken	[Projectleider]	[..]
Operationeel b	Dagdagelijkse aanspreekpunt voor collega's op locaties	Zo vaak als nodig	Conciërge	[..]
	Melden van incidenten, verstoringen en klachten bij leverancier en uitvoerder	Zo vaak als nodig	Teamleider AFO	[..]
	(optioneel)Aanvragen en beoordelen van offertes	Zo vaak als nodig	Teamleider AFO	[..]
	Operationeel overleg met leverancier, rapporteren aan uitvoerder	1 x per maand	Teamleider AFO	[..]
	Advies bij (onterechte) meldingen.	Bij meer dan 10 meldingen per maand per locatie schakelen naar wekelijkse rapportages tot meldingen per maand weer onder 10 komt.)	Teamleider AFO	
Tactisch	Evaluatie dienstverlening: *Resultaten (zie management informatie) *Klanttevredenheid *Verbeterpunten samenwerking	1 x per kwartaal	Adviseur Facilitair & Contractmanager	[..]

Datum 1 februari 2024
Opgesteld door: Liane



	*Ontwikkelingen binnen Onderwijs *Facturatie *Managementinformatie (Jaarlijks 1 rapportage tbv geheel contract/kalende)			
Strategisch	Algemeen samenwerking Ontwikkelingen organisatie Besluitvorming	1 x per jaar	Adviseur Facilitair & Contractmanager & Contracteigenaar	[..]

Klachtenprocedure

[...]

Escalatiematrix

	Namens Yuverta		Namens [Leverancier]
Dagdagelijks / operationeel Escalatie 1	Conciërge/Teamleiders AFO	↔	[xxx]
	↓		↓
Adviseur Escalatie 2	Adviseur Facilitair	↔	[xxx]
	↓		↓
Contractmanagement Escalatie 3	Contractmanager	↔	Accountmanager
	↓		↓
Directie	Contracteigenaar	↔	Directeur

Rapportage

Rapportage	Frequentie	Sturen naar	Tbv overlegvorm
Meldingen per locatie	Wekelijks	TL AFO	Escalatie / Operationeel b overleg
Rapportage operationeel	Maandelijks	TL AFO	Operationeel b overleg

Datum 1 februari 2024
Opgesteld door: Liane



Rapportage tactisch	Per kwartaal	Adviseur Facilitair/ Contractmanager	Tactisch overleg
---------------------	--------------	---	------------------

Rapportage operationeel:

Ten behoeve van het maandelijks operationeel (b) overleg, zal onderstaande rapportage, uiterlijk 2 weken voor overleg worden aangeleverd:

Locatie - managementrapportage (per locatie) ten behoeve van 2-maandelijks operationeel overleg:

- een overzicht van de in het afgelopen 2 maanden uitgevoerde diensten;
- extra openingen en sluitingen;
- het aantal alarmopvolgingen;
- de gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, alsmede de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling;
- inzet aantal uren;
- overzicht inzet extra uren (gespecificeerd per locatie);
- de oorzaken en resultaten van de alarmopvolging;
- een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen;
- voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- Vooruitblik komend kwartaal.

Voor alle bovenstaande onderwerpen geldt dat het aantal en € vermeld wordt.

Rapportage tactisch:

Ten behoeve van het kwartaaloverleg, zal de rapportage, uiterlijk 2 weken voor overleg worden aangeleverd. Minimaal dient hierin te staan (zowel per locatie als yuverta-breed):

- een overzicht van de in het afgelopen kwartaal uitgevoerde diensten;
- extra openingen en sluitingen;
- het aantal alarmopvolgingen per locatie;
- de gemiddelde tijdsduur tussen ontvangst van de melding en het ter plaatse zijn, alsmede de gemiddelde tijdsduur van melding tot en met afhandeling;
- inzet aantal uren;
- overzicht inzet extra uren (gespecificeerd per locatie);
- de oorzaken en resultaten van de alarmopvolging;
- een overzicht van mogelijke knelpunten en oplossingen;
- voorstellen ter verbetering van de bestaande dienstverlening;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- Vooruitblik komend kwartaal.

Voor alle bovenstaande onderwerpen geldt dat het aantal en € vermeld wordt.

Procedure aanmelden extra opdrachten

[..]

Datum 1 februari 2024
Opgesteld door: Liane

