

DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES(DAP)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

Inzake

Mobiele telefonietoestellen, tablets, accessoires en dienstverlening
DF2024/742

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	
Datum		Maart 2024	
Versie		1.0	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
1.0	Maart 2024	Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding

Distributielijst

UWV:

- Service Owner
- Service Manager Servicedesk IV
- Service Manager
- Tactisch Productmanager
- Contractmanager ICT Leveranciersmanagement

Opdrachtnemer

- Account Manager
- Service Delivery Manager

<Nog nader aan te vullen na gunning>

Beide Partijen stellen de geaccordeerde DAP op basis van "Need to know" intern ter beschikking.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Scope van de dienstverlening	5
1.2 Geldigheidsduur van het DAP	5
1.3 DAP wijzigingen & Beheer	5
1.4 Contactmatrix	6
1.4.1 Interactie partijen	6
2. Assortiment	8
2.1 Assortiment	8
2.2 Life cycle management	8
2.3 Test / Leen toestellen	8
3. Levering(en)	9
3.1 Bestellingen ten behoeve van een eindgebruiker	9
3.2 Niet standaard/afwijkende leveringen buiten het kernassortiment	9
3.3 Projectleveringen	9
4. Leveringen Algemeen	10
4.1 Thuisleveringen	10
5. CMDB	11
6. Voorraden t.b.v. leveringen	12
7. Pakbon	13
7.1 Procedure beschrijving	13
7.2 Omissies op pakbon	13
8. Incidentmanagement	14
8.1 Aanmelden van incidenten	14
8.1.1. Bevestiging incident melding	14
8.1.2. Status Update incident	14
8.1.3. Afmelden incident	14
8.2 Aanmelden beveiligingsincidenten/Datalekken	14
8.3 Monitoren beveiligingsrisico's	14
9. Reparatie & Vervanging	15
9.1 Standaard reparatieproces	15
9.2 Garantie ingangsdatum	15
9.3 Defect Op Aflevering	15
9.4 Retouren	15
9.5 Omruilservice toestel	15
9.6 Omruilservice d.m.v. opsturen met retour	15
9.7 Defecten buiten garantie	15
9.8 Drempel bedragen reparatie buitengarantie	15

9.9 Defecte accessoires.....	15
9.10 Defecte tablet	15
9.11 Uitzonderingen	15
10. Her inzet Mobiele telefonietoestellen	16
11. Rapportages.....	17
11.1 Rapportages	17
11.2 SLA-Rapportage	17
11.3 Rapportage Uitgevoerde reparaties	17
11.4 Rapportage Uitgevoerde Leveringen.....	17
11.5 ISV-Rapportage.....	17
11.6 Social Return rapportage	17
11.7 Life Cycle Overzicht rapportage	17
12. Circulariteit en duurzaamheid	18
12.1 Circulariteit	18
12.2 Duurzaamheid.....	18
13. Escalatiebeheer	19
13.1 Escalatie.....	19
13.2 Escalatieschema	19
14. Bijlage 1 Communicatie Matrix	20

1. Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft de werkafspraken die gemaakt zijn tussen UWV en Opdrachtnemer ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de **Raamovereenkomst voor de levering van Mobiele telefonietoestellen, accessoires en dienstverlening door (<Opdrachtnemer>) aan UWV**, hierna te noemen "de Overeenkomst".

De Dienstverlening van (<Opdrachtnemer>) aan UWV is beschreven in de UTI en Service Level Agreement (SLA). De DAP beschrijft de manier waarop de samenwerking tussen UWV en (<Opdrachtnemer>) rond deze diensten wordt vormgegeven.

1.1 Scope van de dienstverlening

Uitgangspunt van het DAP tussen UWV en Opdrachtnemer is dat alle processen en daaraan gekoppelde specificaties en of verantwoordelijkheden zijn beschreven. Alle in dit document vastgelegde afspraken zijn in overeenstemming met de Overeenkomst.

1.2 Geldigheidsduur van het DAP

De geldigheidsduur van het DAP is conform de Overeenkomst. Voor inhoudelijke wijzigingen wordt verwezen naar de wijzigingsprocedure beschreven in dit document. Voor een periodieke update en afstemming zal een frequentie vastgesteld worden voor het aanbrengen van mutaties. In deze is het versiebeheer relevant.

1.3 DAP wijzigingen & Beheer

(<Opdrachtnemer>) is verantwoordelijk voor het beheer van het DAP, onderhoudt het document en is verantwoordelijk voor versiebeheer en aanpassingen. Als afspraken en/of procedures wijzigen, worden toegevoegd of ophouden te bestaan (op verzoek van Service owner/ Contractmanager ICT Levereanciersmanagement UWV of op verzoek van (<Opdrachtnemer>) en na afstemming met UWV), past (<Opdrachtnemer>) het DAP hierop aan. (<Opdrachtnemer>) is bij wijzigingen op het DAP verantwoordelijk voor het tijdig doorvoeren daarvan in het DAP. UWV en (<Opdrachtnemer>) dienen akkoord te zijn met de inhoud van dit document.

Versiebeheer

Als aanpassingen zijn doorgevoerd, voorziet (<Opdrachtnemer>) het document van een nieuw versienummer en een aantekening in de versietabel en verzorgt zij ondertekening en verspreiding. Het aangepaste DAP wordt, in tweevoud ondertekend, bewaard. Eén exemplaar is voor UWV. Het andere exemplaar is voor (<Opdrachtnemer>). Dit document wordt beheerd door de (<Functie> + <Opdrachtnemer>). De meest recente versie is voor geautoriseerde personen altijd beschikbaar via (**nog overeen te komen**) van (<Opdrachtnemer>).

1.4 Contactmatrix

Voor een duidelijke communicatielijns worden afspraken gemaakt welke personen of functionarissen met elkaar communiceren.

UWV:

Contract Manager ICT	Aanspreekpunt voor Contractuele en Commerciële zaken
Leveranciersmanagement	
Tactisch Product Manager	Aanspreekpunt voor ontwikkeling en introductie van nieuwe producten/diensten
Service Owner	Eindverantwoordelijk voor de dienstverlening en voorzitter van Service Niveau Overleg (SNO)
Service Manager	Verantwoordelijk voor de operationele dienstverlening en het beoordelen van Service Levels
Servicemanager Servicedesk IV	Verantwoordelijk voor Servicedesk IV
Servicedesk medewerkers	Verantwoordelijk voor het ondersteunen van de UWV eindgebruikers.
Beveiligingsfunctionaris	Verantwoordelijk voor het voeren van het beveiligingsoverleg zoals benoemd in de BVO

Opdrachtnemer:

Accountmanager	Verantwoordelijk voor het account UWV
Beveiligingsfunctionaris	Verantwoordelijk voor het voeren van het beveiligingsoverleg zoals benoemd in de BVO

<Nog aan te vullen na gunning>

1.4.1. Interactie partijen

UWV:

Voor zaken met betrekking tot offertes, bestellingen en facturen richten de personen van (**<Opdrachtnemer>**) zich tot ICT Bedrijfsbureau. Voor vragen of verzoeken rondom alle technische onderwerpen en rapportages wendt (**<Opdrachtnemer>**) zich tot de Service Manager Telefonie. Alle verzoeken of vragen met betrekking tot het ontvangen en afhandelen van geplaatste orders en defecten is de service desk IV het contactpunt. Ten slotte kunnen resterende vragen of contractuele zaken worden gesteld aan de Contractmanager ICT Leveranciersmanagement.

Opdrachtnemer:

Voor (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen van (**<Opdrachtnemer>**), wijzigingen, beëindigingen en offertes richten de personen van UWV zich tot de (**<afdeling>**) van (**<Opdrachtnemer>**). Technische en of toestel gerelateerde vragen kunnen worden gesteld aan de servicedesk. In geval van escalaties geeft de escalatiematrix hoofdstuk 13 aan welke contactpersonen zowel bij UWV als bij Opdrachtnemer daarvoor zijn aangewezen.

De contactgegevens van zowel het UWV als (**<Opdrachtnemer>**) vindt u terug in **Bijlage 1** "Communicatie Matrix".

UWV

Contactmanager ICT Leveranciersmanagement	Zie bijlage Contactpersonen
Service Manager	Zie bijlage Contactpersonen
Service Desk IV	Zie bijlage Contactpersonen

(**<Opdrachtnemer>**)

Accountmanager	Zie bijlage 1 Contactpersonen
Service (Delivery) Manager	Zie bijlage 1 Contactpersonen
Support	Zie bijlage 1 Contactpersonen

De binnendienst en servicedesk van de Opdrachtnemer zijn bereikbaar op werkdagen van 07.00 - 19.00 uur.

Het (bestel)proces bij de Service Desk IV zal in nadere afspraken tussen partijen worden vastgelegd.

2. Assortiment

<Nog aan te vullen na gunning>

2.1 Assortiment

2.2 Life cycle management

2.3 Test / Leen toestellen

3. Levering(en)

<Nog aan te vullen na gunning>

3.1 Bestellingen ten behoeve van een eindgebruiker

3.2 Niet standaard/afwijkende leveringen buiten het kernassortiment

3.3 Projectleveringen

4. Leveringen Algemeen

<Nog aan te vullen na gunning>

4.1 Thuisleveringen

5. CMDB

<Nog aan te vullen na gunning>

6. Voorraden t.b.v. leveringen

<Nog aan te vullen na gunning>

7. Pakbon

<Nog aan te vullen na gunning>.

7.1 Procedure beschrijving

7.2 Omissies op pakbon

8. Incidentmanagement

<Nog aan te vullen na gunning>.

8.1 Aanmelden van incidenten

8.1.1. Bevestiging incident melding

8.1.2. Status Update incident

8.1.3. Afmelden incident

8.2 Aanmelden beveiligingsincidenten/Datalekken

8.3 Monitoren beveiligingsrisico's

9. Reparatie & Vervanging

<Nog aan te vullen na gunning>.

9.1 Standaard reparatieproces

9.2 Garantie ingangsdatum

9.3 Defect Op Aflevering

9.4 Retouren

9.5 Omruilservice toestel

9.6 Omruilservice d.m.v. opsturen met retour

9.7 Defecten buiten garantie

9.8 Drempel bedragen reparatie buitengarantie

9.9 Defecte accessoires

9.10 Defecte tablet

9.11 Uitzonderingen

10. Her inzet Mobiele telefonietoestellen

<Nog aan te vullen na gunning>.

11. Rapportages

<Nog aan te vullen na gunning>.

11.1 Rapportages

11.2 SLA-Rapportage

11.3 Rapportage Uitgevoerde reparaties

11.4 Rapportage Uitgevoerde Leveringen

11.5 ISV-Rapportage

11.6 Social Return rapportage

11.7 Life Cycle Overzicht rapportage

12. Circulariteit en duurzaamheid

<Nog aan te vullen na gunning>.

12.1 Circulariteit

12.2 Duurzaamheid

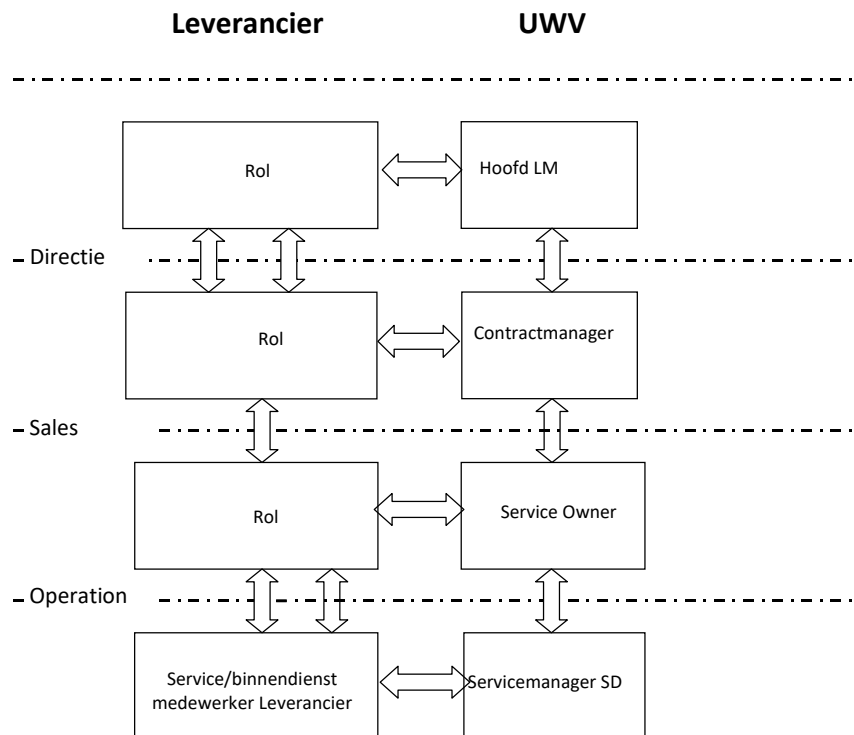
13. Escalatiebeheer

<Nog aan te vullen na gunning>.

13.1 Escalatie

13.2 Escalatieschema

Met het escalatie schema wordt gedefinieerd hoe een medewerker de mogelijkheid heeft om te escaleren:



14. Bijlage 1 Communicatie Matrix

Communicatie matrix

Medewerkers Opdrachtnemer

Functie	Naam	Contactgegevens
Bestellingen		
Support/Defecten (omruilservice)		
Inside Sales		
Account Manager		
Sales Manager Central Government		
Service (Delivery) Manager		
RMA		

Medewerkers UWV

Functie	Naam	Contactgegevens
Offertes / Bestellingen		T: E:
Facturatie		T: E:
Defecten (omruilservice)		T: E:
Contractmanager		T: E:
Service Desk IV		T: E:
Service Manager		T: E: