

LANDELIJK - End-user hardware
(Werkplekhardware, Smartphones en AV-middelen)
Betreffende Perceel 1: Werkplekhardware / Perceel 2:
Smartphones / Perceel 3: AV-middelen

Annex 3.4 Dossier Afspraken & Procedures (DAP)
(behorende bij de TN 496858 / TN 522063)

Beherende instantie:

ICT I&O IMA & Proces Support

Inhoudsverantwoordelijke:

Service Level Manager

Datum :	Modelversie:	Status:	Documentnummer:
16 december 2024	1.0	Definitief	

© 2025 Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	3
1.1	DOEL VAN DIT DOCUMENT	3
1.2	RELATIE MET ANDERE DOCUMENTEN	3
1.3	INGANGSDATUM EN LOOPTIJD	3
1.4	AANPASSING	3
1.5	ONDERTEKENING	3
2	ORGANISATIE, OVERLEGSTRUCTUUR EN RAPPORTAGES	4
2.1	ORGANISATIE	4
2.2	CONTACTPERSONEN EN –GEGEVENS	4
2.3	OVERLEGSTRUCTUUR	5
2.3.1	<i>Contractoverleg</i>	5
2.4	RAPPORTAGE	5
2.5	ESCALATIE	6
3	OFFERTE EN LEVERINGEN	6

1 Versiebeheer

Versie	Auteur	Status	Datum	Omschrijving
1.0		Definitief	16-12-2024	Versie t.b.v. aanbesteding

2 Inleiding

2.1 Doel van dit document

Dit Dossier Afspraken en Procedures (hierna: DAP) voor End-user Hardware “Perceelnaam” is een aanvulling op de Service Level Agreement End-user Hardware “Perceelnaam” en beschrijft de werkafspraken ten aanzien van de levering en garantie/reparatieprocessen.

2.2 Relatie met andere documenten

Deze DAP heeft een nauwe relatie met onderstaande documenten:

- Overeenkomst
- Annex 3 – Vraagspecificatie
- Annex 3.2 – SLA
- Annex 3.4 – DFA
- En alle bijbehorende bijlagen zoals in het contract aanwezig.

2.3 Ingangsdatum en looptijd

De looptijd van deze DAP End-user Hardware “Perceelnaam” is gelijk aan de overeengekomen looptijd van de bijbehorende SLA End-user Hardware “Perceelnaam”.

2.4 Aanpassing

Het initiatief tot wijziging van deze DAP “Perceelnaam” kan zowel door ProRail als door leverancier genomen worden. Na bespreking van de gewenste wijziging en na wederzijdse goedkeuring, wordt de DAP aangepast of aangevuld conform de wijzigingsprocedure in Annex 6. Leverancier is documenteigenaar en voert de wijzigingen door in het document. Elke wijziging aan deze DAP wordt gemeld aan beide partijen middels toezending van de gewijzigde versie, ondertekening hoeft echter niet opnieuw plaats te vinden.

2.5 Ondertekening

	Namens Leverancier	Namens ProRail B.V.
Naam		
Functie		
Datum		
Handtekening		

3 Organisatie, overlegstructuur en rapportages

3.1 Organisatie

In onderstaande overzichten staat per partij geregistreerd welke mensen welke rol vervullen binnen het kader van deze DAP.

Dit zal na contracteren gezamenlijk binnen 2 maanden ingevuld worden.

Figuur 1: Organisatieoverzicht relatie ProRail – Leverancier

3.2 Contactpersonen en -gegevens

Dit zal na contracteren gezamenlijk binnen 2 maanden ingevuld worden.

ProRail

Naam	Functie	Email adres	Tel nummer

Leverancier

Naam	Functie	Email adres	Tel nummer

3.3 Overlegstructuur

Deze sectie beschrijft de overlegstructuur tussen ProRail en de leverancier. De gesprekspartners van ProRail en Leverancier ontmoeten elkaar regelmatig, zodat onderlinge communicatie moeiteloos door beide partijen wordt opgestart en onderhouden. Initiatief tot communicatie kan van beide partijen komen.

3.4 Contractoverleg

Dit zal na contracteren gezamenlijk binnen 2 maanden verder ingevuld worden.

Type overleg	Frequentie	Onderwerpen	Deelnemers
Operationeel communicatie	Dagelijks naar behoefte	Dagelijkse gang van zaken zoals handling aanvragen, status leveringen, webportal autorisaties, etc. Eventueel ook in mondelinge overlegvorm.	
Tactisch overleg	1 keer per kwartaal	Ontwikkelingen in de markt, zoals strategie en product roadmap fabrikanten, ontwikkeling in producten, wijzigingen of end-of-life, van de items in de BEA, etc. Tevens bespreken van de SLA rapportages (afwijkingen, verbeteracties en escalaties)	
Strategisch overleg	Optioneel naar behoefte; 1 keer per jaar	Directie/Management overleg over de samenwerking, strategie roadmap van fabrikanten, etc.	

3.5 Rapportage

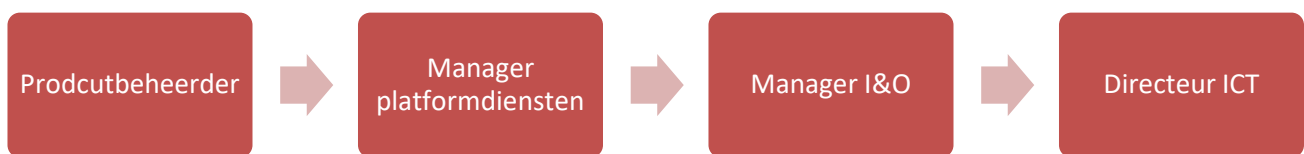
De rapportage over de dienstverlening rondom de **perceelnaam** wordt vastgelegd in de Service Level Rapportage **Perceelnaam**. De rapportage wordt verstrekt aan de Productowner en Contractmanager.

3.6 Escalatie

Voor escalaties geldt dat deze altijd via de eigen lijn gaat, zonder lagen over te slaan. De precieze invulling van namen en afdeling zal na contracteren gezamenlijk binnen 3 maanden ingevuld worden.

De escalatielijnen zijn:

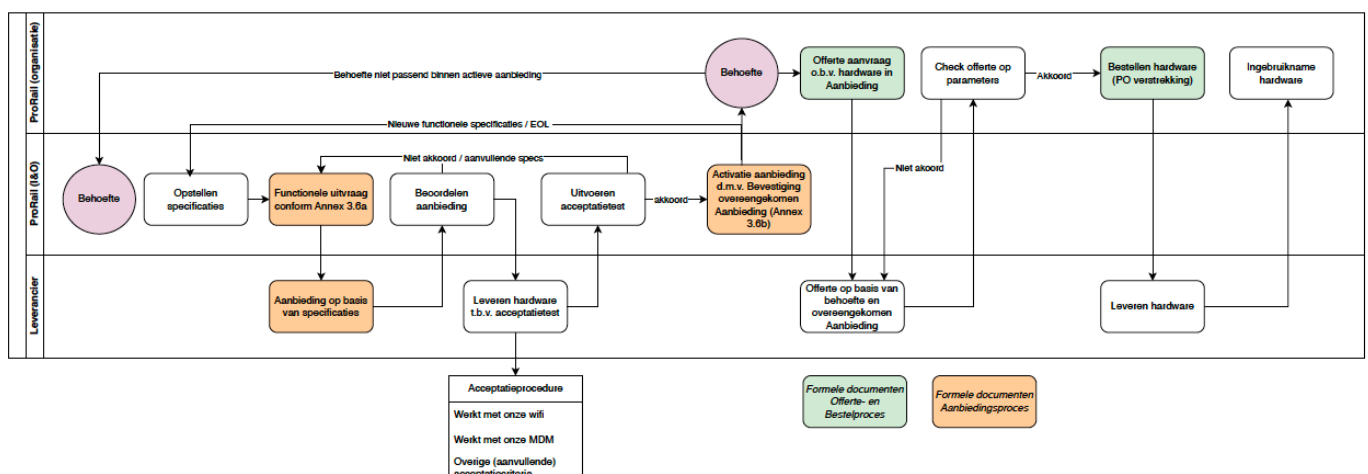
Escalatie Prorail (template)



Escalatie leverancier (template)



4 Offerte en leveringen



Figuur 2 - Aanbieding, offerte en bestelproces

Functionele uitvraag

Binnen de Raamovereenkomst met de Leverancier maakt ProRail gebruik van functionele uitvragen om te voorzien in haar behoefte. Deze uitvragen functioneren als een Aanbieding en kunnen worden gezien als een “strippenkaart” waarbij een vooraf bepaald aantal producten of diensten per uitvraag kan worden afgenomen onder specifieke voorwaarden. De werkwijze is opgenomen in Annex 3.6a - Template uitvraag aanbieding.

Bestelproces

Het bestelproces is zodanig ingericht dat alleen producten binnen bestaande en lopende Aanbiedingen besteld kunnen worden. De werkwijze is opgenomen in Annex 3.6b - Template Bevestiging Overeengekomen Aanbieding.

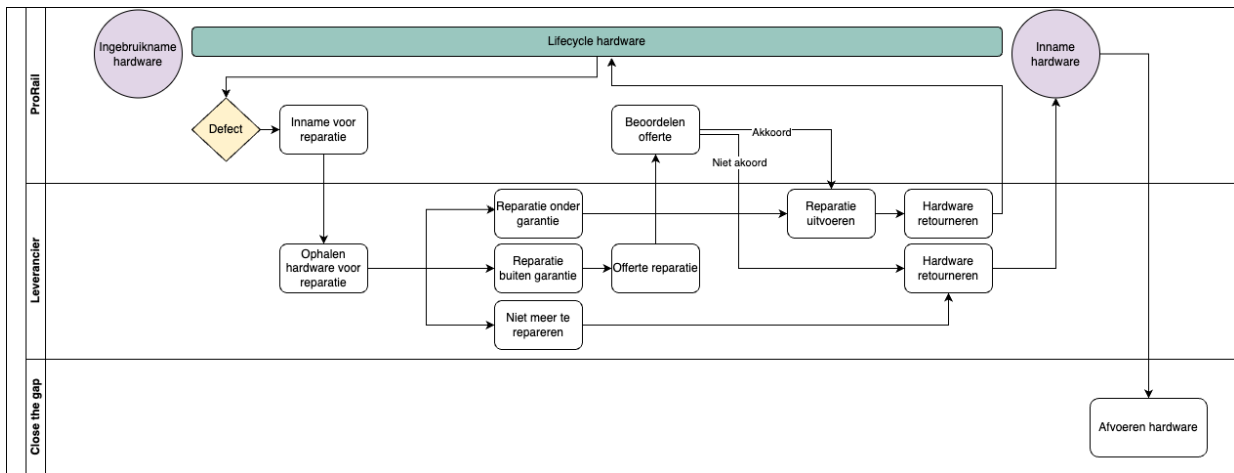
Acceptatieprocedure

Alvorens hardware (voor Post-21 en in KA) besteld kan worden doorloopt deze een acceptatieprocedure. Deze procedure is bedoeld om te zorgen dat de hardware die binnen ProRail wordt ingezet voldoet aan de vereisten die men stelt.

5 Garantie en reparatieproces

Lifecycle hardware

Zodra de hardware in gebruik is genomen gaat de lifecycle lopen van de hardware. Binnen de scope van deze aanbesteding wordt ook de reparatie van de hardware belegd bij de leverancier. Hier kunnen drie scenario's plaatsvinden: reparatie onder garantie, reparatie buiten garantie en niet meer te repareren. Op basis van het scenario verloopt het proces anders. Aan het einde van de lifecycle wordt de hardware door ProRail ingenomen en afgevoerd. Dit is visueel weergegeven in onderstaande procesplaat.



Figuur 3 - LCM proces

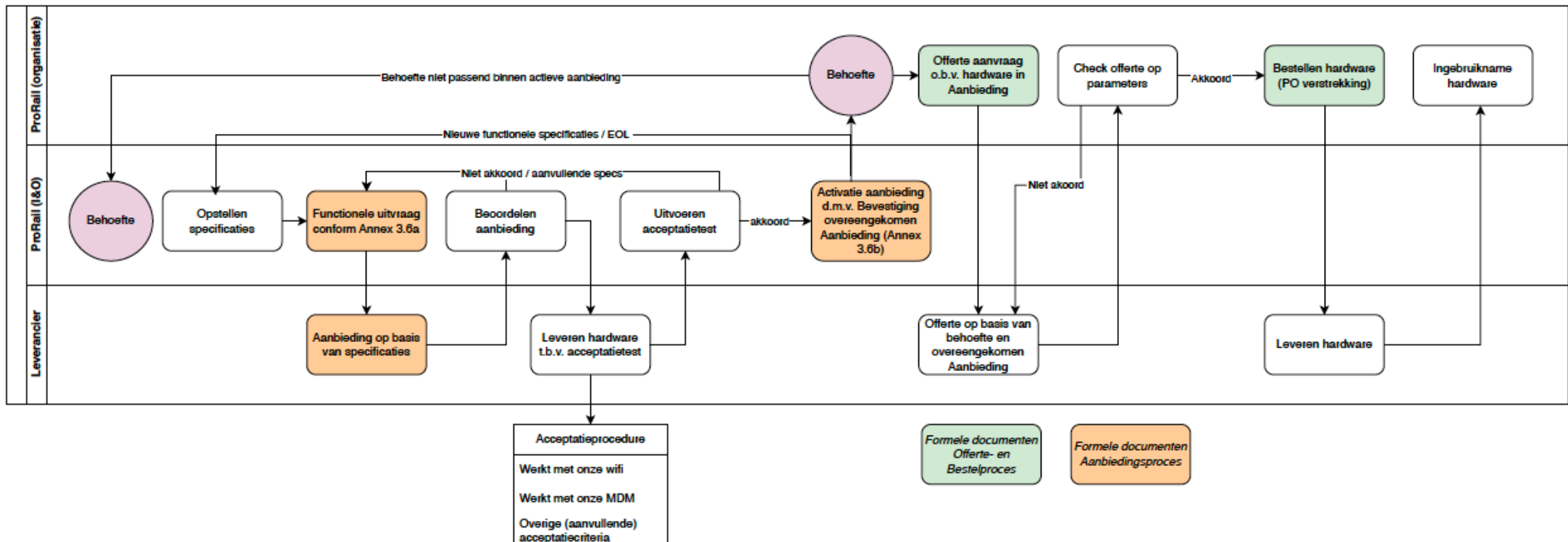
U draagt, op verzoek, zorg voor het reparatie- en retourproces. Dit proces bestaat uit de volgende stappen:

1. Het innemen van defecte hardware;
2. Het repareren (onder garantie) of het doen van een vrijblijvende aanbieding voor reparatie indien het buiten de garantie(periode) valt. Reparatie moet dan uiteraard mogelijk zijn. ProRail kan dan beslissen of men hier gebruik van wil maken of niet;
3. Het retourneren van de hardware in het geval van reparatie op locatie van de Leverancier, zowel in het geval van een gerepareerd product als in het geval dat het product niet meer te repareren is/ProRail besluit dat het product niet gerepareerd wordt.

In het geval dat een product niet meer te repareren is/niet meer gerepareerd wordt, zal ProRail deze zelf op de juiste manier (laten) verwerken en afvoeren.

Bijlage 1: Procesplaten

Aanbieding, Offerte en bestelproces (figuur 2)



LCM proces (figuur 3)

