



BIJLAGE 13 – Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Dit Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is opgesteld als leidraad voor de samenwerking tussen ICTU en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst voor hostingdiensten. Het DAP wordt bij definitieve gunning geactualiseerd en afgestemd tussen partijen.

Inhoudsopgave

1. Doel en reikwijdte	2
2. Contactpersonen en escalatiestructuur	2
3. Overlegmomenten en frequentie	2
4. Wijzigingsbeheer en doorlooptijden.....	2
5. Incidentafhandeling en prioritering.....	3
6. Rapportageverplichtingen.....	3
7. Uptime windows en onderhoudsvensters	3
8. Communicatieafspraken	3



1. Doel en reikwijdte

Het DAP beschrijft de operationele afspraken, overlegstructuren, escalatieprocedures, rapportageverplichtingen en communicatieprotocollen die gelden voor de uitvoering van de hostingdiensten. Het DAP is van toepassing op alle projecten die onder deze overeenkomst vallen.

2. Contactpersonen en escalatiestructuur

Rol	Naam	Organisatie	Contactgegevens
Contracteigenaar		ICTU	ICTU
Accountmanager		Leverancier	Leverancier
Operationeel aanspreekpunt		ICTU	ICTU
Operationeel aanspreekpunt		Leverancier	Leverancier
Contractmanagement		ICTU	Leverancier
		Leverancier	

Escalatieniveaus:

- Niveau 1 (incidenten): Operationeel aanspreekpunt ICTU ↔ Leverancier
- Niveau 2 (structureel): Contractmanager ICTU ↔ Accountmanager Leverancier
- Niveau 3 (onopgelost): Contracteigenaar ICTU ↔ Eindverantwoordelijke Leverancier

3. Overlegmomenten en frequentie

Overlegtype	Frequentie	Deelnemers	Doel
Strategisch overleg	1x per jaar	Contracteigenaar, Accountmanager	Evaluatie samenwerking
Tactisch overleg	3x per jaar	Contractmanager, Accountmanager	Kwaliteit, klanttevredenheid, verbeteracties
Operationeel overleg	4 keer per jaar	Operationele aanspreekpunten	Status updates, incidenten, planning

4. Wijzigingsbeheer en doorlooptijden

- Wijzigingsverzoeken worden binnen 2 werkdagen bevestigd en binnen 5 werkdagen verwerkt.
- Doorlooptijden voor service requests en wijzigingen worden vooraf in de offerte opgenomen.
- Wijzigingen in het DAP worden bijgehouden via versiebeheer en ter goedkeuring voorgelegd aan ICTU.



5. Incidentafhandeling en prioritering

Prioriteit	Definitie	Reactietijd	Oplostijd
Prio 1	Bedrijfsvoering ICTU geblokkeerd	telefonisch direct	Binnen 2 uur of met planning
Prio 2	Functionele verstoring	Telefonisch direct	Binnen 24 uur

6. Rapportageverplichtingen

- **Kwartaalrapportage per project**, inclusief:
 - Start- en einddatum
 - Projectnaam
 - Kosten
 - Mutaties op looptijden
- **Ad-hocrapportages** binnen 10 werkdagen op verzoek van ICTU.
- **Incidentrapportages** binnen 2 werkdagen bij ernstige afwijkingen.

7. Uptime windows en onderhoudsvensters

- Uptime windows worden per project gespecificeerd in de offerte.
- Onderhoudsvensters worden vooraf afgestemd en minimaal 5 werkdagen van tevoren aangekondigd.
- Onderhoud vindt bij voorkeur plaats buiten kantooruren (na 20:00 uur of in het weekend).

8. Communicatieafspraken

- Alle communicatie verloopt via Microsoft Teams, tenzij anders overeengekomen.
- Voertaal is Nederlands.
- Elke communicatie over projecten bevat het VP-nummer van ICTU.
- Documentatie en rapportages worden in PDF of Word aangeleverd.