



Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Raamovereenkomst Performancetest dienstverlening

Leverancier: NAAM

Versie : Concept
Datum : 19 februari 2026

INHOUDSOPGAVE

1	Documenteigenschappen.....	3
1.1	Algemeen	3
1.2	Historie	3
1.3	Distributie	3
1.4	Gebruikte afkortingen	4
2	Inleiding	5
2.1	Doel	5
2.2	Geldigheidsduur	5
2.3	Wijzigingsbeheer	5
3	Contactgegevens.....	6
3.1	ICTU	6
3.2	(Door NAAM LEVERANCIER in te vullen)	6
4	Specifieke afspraken gedurende de looptijd ROK	8
4.1	Omschrijving KPI 1	8
4.2	Omschrijving KPI 2	8
4.3	Tarieven	8
5	Overlegstructuur en gewenste frequenties	9
5.1	Operationeel niveau	9
5.2	Tactisch niveau	9
5.3	Strategisch niveau	9
6	Toetsing	11
6.1	KPI's	11
6.2	Rapportages	11
7	Klachten en escalaties	12
8	Ondertekening.....	13

1 Documenteigenschappen

1.1 Algemeen

Documentgegevens	
Documentnaam	
Datum	
Status	
Versie	

1.2 Historie

Versie	Datum	Veranderingen	Auteur
0.1			
0.2			
0.3			
0.4			
0.5			
0.6			
0.7			
0.8			
1.0			

1.3 Distributie

De DAP is centraal binnen inkoop geplaatst en toegankelijk gemaakt voor ICTU gebruikers via het Inkoop portaal via SharePoint.

De volgende personen hebben een exemplaar ontvangen bij NAAM LEVERANCIER :

Naam	Functie/Rol
[..]	[..]
[..]	[..]
[..]	[..]
[..]	[..]

1.4 Gebruikte afkortingen

ROK	Raamovereenkomst
NOK	Nadere overeenkomst
DAP	Dossier Afspraken en Procedures
KTO	Klanttevredenheidonderzoeken

2 Inleiding

2.1 Doel

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen ICTU en NAAM LEVERANCIER, hierna te noemen "NAAM LEVERANCIER", ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in de Raamovereenkomst (ROK) betreffende Performancetest dienstverlening.

Het DAP dient door ICTU en NAAM LEVERANCIER goedgekeurd te worden en 2-zijdig ondertekend te worden. NAAM LEVERANCIER en ICTU streven ernaar om de DAP 1 maand na het eerste Tertaaloverleg te ondertekenen.

2.2 Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de Raamovereenkomst (ROK) Performancetest dienstverlening en van alle daaronder afgesloten Nadere Overeenkomsten. De ROK is gestart op 1 juli 2026 en eindigt op 30 juni 2028. *ICTU heeft de mogelijkheid om deze maximaal 2 X met telkens 1 jaar te verlengen met de uiterste datum van 30 juni 2030.*

2.3 Wijzigingsbeheer

De inhoud van het DAP is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van ICTU en NAAM LEVERANCIER. Wijzigingen van dit DAP zijn mogelijk, mits deze niet in tegenspraak zijn met de ROK. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel ICTU als NAAM LEVERANCIER.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het tactisch overleg tussen ICTU en NAAM LEVERANCIER, zoals beschreven in hoofdstuk 5.

3 Contactgegevens

De standaardafpraak is dat gebruik wordt gemaakt van niet persoonsgebonden contactgegevens. Indien en voor zover die generieke contactgegevens niet in een oplossing voorzien wordt gebruik gemaakt van de persoonsgebonden contactgegevens. In onderstaande tabellen zijn deze contactgegevens weergegeven voor respectievelijk:

1. ICTU
2. NAAM LEVERANCIER

3.1 ICTU

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
Contract-management ROK	Centraal contractmanager			
Aanvraagproces t/m sluiten NOK	Decentraal contractmanager			
Rapportages ontvangen	Centraal contractmanager			
Facturen	Finance & Control			
Lopende NOK's	Decentraal contractmanager			
1 ^e niveau escalatie:	Decentraal contractmanager			
2 ^e niveau escalatie:	<ul style="list-style-type: none"> • Centraal contractmanager • Inkoop 			
3 ^e niveau escalatie:	Contracteigenaar			

3.2 (Door NAAM LEVERANCIER in te vullen)

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
Contract-management ROK	>>>	>>>	>>>	>>>
Aanvraagproces t/m sluiten NOK	>>>	>>>	>>>	>>>
Rapportages	>>>	>>>	>>>	>>>
Facturen	>>>	>>>	>>>	>>>
Lopende NOK's	>>>	>>>	>>>	>>>
1 ^e niveau escalatie: uitvoering	>>>	>>>	>>>	>>>

Onderwerp	Rol	Naam	Telefoon	Email
2 ^e niveau escalatie: uitvoering	>>>	>>>	>>>	>>>
3e niveau escalatie:	>>>	>>>	>>>	>>>

4 Specifieke afspraken gedurende de looptijd ROK

In dit hoofdstuk zijn specifieke, al dan niet additionele, operationele afspraken en/of verduidelijking vastgelegd, die na start van de Raamovereenkomst tot stand zijn gekomen, maar geen wezenlijke verandering van de aanbesteding opleveren of moeten worden gekwalificeerd als uitvoeringsafspraken. Indien er vanuit wetgeving aanpassingen noodzakelijk zijn worden deze ook hieronder toegevoegd.

4.1 Omschrijving KPI 1

Tekst

4.2 Omschrijving KPI 2

Tekst

4.3 Tarieven

Voor deze diensten zijn vastgestelde maximale tarieven in de Raamovereenkomst bepaald

5 Overlegstructuur en gewenste frequenties

ICTU heeft afspraken gemaakt over het niveau en frequentie van de overleggen en onderkent hierin drie lagen:

- Operationeel niveau
- Tactisch niveau
- Strategisch niveau
-

ICTU hecht veel waarde aan transparantie en oplossingsgerichtheid tussen ICTU en raampartijen binnen de percelen, daarom zullen de kwartaal*cijfers/rapportages en eventuele verbetervoorstellen tijdens de tactische overleggen met ICTU en de raampartijen van het perceel besproken worden.

* ICTU Centraal Contractmanagement werkt met een Tertale planning (3 X per jaar), dit is ook besproken met NAAM LEVERANCIER en voor akkoord verklaard. Kwartaalrapportages kunnen gewoon 4 X per jaar worden opgeleverd, maar gelijklopend met het Tertale overleg is akkoord.

5.1 Operationeel niveau

Op operationeel niveau is de decentrale contractmanager van ICTU het contactpunt en de vaste contactpersonen van NAAM LEVERANCIER. Voor ICTU zullen dit veelal de projectmanagers en/of de project secretarissen zijn.

Operationele samenwerking en mogelijke issues, veelal met betrekking tot individuele opdrachten c.q. NOK's, worden indien nodig besproken in een overleg tussen het decentrale contractmanagement en de raampartijen binnen het perceel.

5.2 Tactisch niveau

Het tactisch niveau is belegd bij de centraal contractmanager van ICTU. Hier ligt de focus op de kwaliteit en tevredenheid van dienstverlening als geheel en de relaties tussen raampartijen, de eventuele kansen risico's en financiën. In het tactisch overleg komen tenminste aan orde:

- Klanttevredenheid over recente opdrachten;
- Issues en escalaties;
- Verbeteracties n.a.v. recente opdrachten;
- Voortgang van eventueel eerder afgesproken verbeteracties.

Ook de Rapportages (zie hiervoor het Programma van Eisen) zijn onderwerp van gesprek. Al deze zaken worden in beginsel éénmaal per tertaal besproken in een overleg tussen de centraal contractmanager ICTU en NAAM LEVERANCIER.

5.3 Strategisch niveau

Het strategisch niveau is belegd bij de contracteigenaar, in samenspraak met de centraal contractmanager. Op strategisch niveau wordt met name gekeken naar aansluiting van de (doelstellingen van) de Raamovereenkomst met de algehele dienstverlening van de NAAM LEVERANCIER. Tijdens het strategisch overleg komen tenminste aan de orde:

- Acties uit eerder overleg;
- Evaluaties van de werkwijze en resultaten van de uitgevoerde opdrachten;
- Nakomen van (proces)afspraken;
- Eventuele escalaties en de afhandeling daarvan;
- Verbeteracties door partijen;

- Verwachtingen over opdrachten voor de komende periode;
- Trends en marktontwikkelingen.

Daarnaast worden ontwikkelingen binnen beide organisaties besproken die voor de relatie of uitvoering van de overeenkomst relevant zijn. Ook de overall klanttevredenheid is onderwerp van gesprek.

De frequentie van dit overleg is in principe jaarlijks. Indien er behoefte is bij ICTU en/of NAAM LEVERANCIER vindt aanvullend overleg plaats.

6 Toetsing

6.1 KPI's

Tussen ICTU en NAAM LEVERANCIER zijn specifieke key performance indicators (KPI's) met betrekking tot de inhoud van de dienstverlening overeengekomen (zie hoofdstuk 4).

Korte Omschrijving

6.2 Rapportages

NAAM LEVERANCIER levert binnen 10 werkdagen na einde van elk kwartaal, of elke vier maanden (tertaal), een rapportage op aan de centraal contractmanager van ICTU. De vorm en de inhoud van de rapportage kan in overleg tussen NAAM LEVERANCIER en centraal contractmanager ICTU worden aangepast.

De kwartaalrapportage bevat tenminste de volgende informatie:

- Een overzicht van de uitgebrachte offertes;
- Een overzicht van eventuele no-bids;
- Een overzicht van de uitgevoerde en afgeronde opdrachten;
- Aantal issues en of escalatie + status;
- De vastgestelde klanttevredenheid per uitgevoerde opdracht.

7 Klachten en escalaties

ICTU of NAAM LEVERANCIER kunnen jegens elkaar een klacht indienen. Een klacht wordt besproken tussen betrokken partijen door de onder **3.1** opgenomen tabel genoemde contactpersonen op het 2^e escalatieniveau. Indien dit niet leidt tot een oplossing, dan worden de functionarissen betrokken die in de benoemde tabel zijn benoemd als het 3^e escalatieniveau. Daarvan is sprake wanneer ICTU of NAAM LEVERANCIER een klacht meldt, die niet in overleg met bijbehorende functionaris kan worden afgehandeld.

Klachten jegens een der partijen worden afgehandeld volgens de klachtenprocedure van de partij waartegen de klacht wordt ingediend.

De klachtenprocedure van NAAM LEVERANCIER is onderdeel van deze DAP en wordt door NAAM LEVERANCIER hieronder opgenomen.

8 Ondertekening

Aldus overeengekomen op <datum> en ondertekend in tweevoud door:

ICTU

Naam :

Functie :

Handtekening :

Datum : <datum>

NAAM LEVERANCIER

Naam : <>

Functie : <>

Handtekening :

Datum : <datum>