



<Logo Opdrachtnemer>

BIJLAGE 17 - DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES(DAP)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

AV-Middelen en aanverwante diensten

DF2026/589

Versiebeheer

Documentgegevens			
Naam		Dossier Afspraken en Procedures (DAP)	
Datum		Maart 2026	
Versie		0.9	
Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	7/1/2026	Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.2	5/2/2026	ICT Services & Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.8	2/3/2026	ICT Services, FB Inkoop & Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding
0.9	23-3-2026	ICT Services, FB Inkoop & Contractmanager ICT Leveranciersmanagement	Initiële versie aanbesteding

Distributielijst

UWV:

- Service Owner/ Product Owner
- Service Manager IO&R
- Tactisch Product Manager
- Contractmanager ICT Leveranciersmanagement
- Servicemanager Servicedesk IV
-

Opdrachtnemer

- Account Manager
- Contract 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.	<i>Interactie partijen</i>	6
2.	OVERZICHT DIENSTVERLENING.....	8
2.1	TAAKVERDELING & VERANTWOORDELIJKHEDEN.....	8
3.	OVERLEGSTRUCTUREN.....	9
4.	SERVICE MANAGEMENT.....	10
4.1	DOEL SERVICE DESK.....	10
4.2	CONTEXT (RELATIE MET ANDERE PROCESSEN)	10
4.3	UITGANGSPUNTEN.....	10
4.4	EVENT MANAGEMENT	10
4.5	ACTIVITEITEN (<OPDRACHTNEMER>) DIENSTVERLENING.....	10
4.6	OMNITRACKER KOPPELING	10
4.7	SERVICE LEVELS.....	10
5.	BEHEERPROCESSEN	11
5.1	SUPPLY MANAGEMENT	11
6.	MAJOR INCIDENTS.....	12
6.1	BESCHRIJVING	12
6.2	UITGANGSPUNTEN.....	12
6.3	PROCES.....	12
7.	CHANGE MANAGEMENT	13
7.1	PROCEDURE BESCHRIJVING	13
7.2	DOEL.....	13
7.3	CONTEXT.....	13
7.4	UITGANGSPUNTEN.....	13
7.5	SOORTEN CHANGES	13
8.	PROBLEM/ INCIDENTMANAGEMENT	14
8.1	AANMELDEN VAN INCIDENTEN	14
8.1.1.	<i>Bevestiging incident melding</i>	14
8.1.2.	<i>Status Update incident</i>	14
8.1.3.	<i>Afmelden incident</i>	14
8.2	AANMELDEN BEVEILIGINGSINCIDENTEN/DATALEKKEN.....	14
8.3	MONITOREN BEVEILIGINGSRISICO'S.....	14
9.	CONFIGURATIE MANAGEMENT	15
9.1	BESCHRIJVING	15
9.2	DOEL.....	15
9.3	CONTEXT.....	15
9.4	UITGANGSPUNTEN.....	15
9.5	ACTIVITEITEN	15

9.6	CONFIGURATIEMODEL	15
10.	COMPLAINT MANAGEMENT.....	16
11.	CONTINUITY MANAGEMENT	17
12.	CAPACITEITS MANAGEMENT	18
13.	AVAILABILITY MANAGEMENT	19
14.	RAPPORTAGES	20
14.1	RAPPORTAGES.....	20
14.2	SLA-RAPPORTAGE.....	20
14.3	COMPLIANCE RAPPORTAGE.....	20
14.4	SOCIAL RETURN RAPPORTAGE	20
14.5	LIFE CYCLE OVERZICHT RAPPORTAGE.....	20
15.	CIRCULARITEIT EN DUURZAAMHEID	21
15.1	CIRCULARITEIT.....	21
15.2	DUURZAAMHEID	21
16.	ESCALATIEBEHEER	22
16.1	ESCALATIE	22
16.2	ESCALATIESCHEMA	22
17.	BIJLAGE 1 COMMUNICATIE MATRIX	23
18.	OVERIGE BIJLAGES.....	24

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 AV-Middelen en aanverwante diensten aan UWV, hierna te noemen "de Overeenkomst".

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

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) betreft het concept document(template). In geval van tegenstrijdigheden prevaleert het Programma van Eisen. Na gunning van de opdracht wordt het DAP tijdens de implementatiefase verder ingevuld, conform het Programma van Eisen EA AV-middelen en aanverwante diensten.

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 Leveranciersmanagement 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 <Service Manager van 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	
Leveranciersmanagement	Aanspreekpunt voor Contractuele en Commerciële zaken
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 IO&R	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 AV-Middelen en aanverwante diensten.

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 device gerelateerde vragen kunnen worden gesteld aan de servicedesk. In geval van escalaties geeft de escalatiematrix hoofdstuk ... 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

<Nog aan te vullen na gunning>

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

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

2. Overzicht dienstverlening

<Nog aan te vullen na gunning>

2.1 Taakverdeling & verantwoordelijkheden

<Nog aan te vullen na gunning>

3. Overlegstructuren

UWV voorziet een overlegstructuur met <Opdrachtnemer> op basis van een 3-lagen model (strategisch, tactisch en operationeel). Binnen dit 3-lagen model zijn de volgende overlegstructuren met Opdrachtgever gedefinieerd.

- Strategisch overleg (SLO) – strategisch niveau;
- Service overleg (TLO) – tactisch niveau;
- Operationeel overleg (SNO) – operationeel niveau;

In bijlage 16 Governance Reglement bij het bestek van deze aanbesteding worden deze overleggen in zijn volledigheid beschreven.

Naast deze overlegorganen zal er tevens een beveiligingsoverleg gaan plaatsvinden, qua structuur en frequentie zal dit nader worden gespecificeerd.

4. Service Management

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning>

4.1 Doel Service Desk

4.2 Context (relatie met andere processen)

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning>

4.3 Uitgangspunten

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning>

4.4 Event Management

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning>

4.5 Activiteiten (<Opdrachtnemer>) Dienstverlening

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning; dit zijn enkele items uit het huidige contract>

4.6 Omnitracker Koppeling

<Nog verder aan te vullen en specificeren na gunning>

4.7 Service levels

Voor het meten van de servicelevels die zijn overeengekomen in het Service Level Agreement (SLA), zijn de volgende activiteiten betrokken:

Servicelevels	Activiteit
Oplostijd start	
Reactietijd stopt	
Oplostijd stopt	

5. Beheerprocessen

5.1 Supply Management

<Nog aan te vullen na gunning>

6. Major Incidents

6.1 Beschrijving

6.2 Uitgangspunten

6.3 Proces

<Nog aan te vullen na gunning>

7. Change Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

7.1 Procedure beschrijving

7.2 Doel

7.3 Context

7.4 Uitgangspunten

7.5 Soorten Changes

8. Problem/ 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. Configuratie Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

9.1 Beschrijving

9.2 Doel

9.3 Context

9.4 Uitgangspunten

9.5 Activiteiten

9.6 Configuratiemodel

10. Complaint Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

11. Continuity Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

12. Capaciteits Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

13. Availability Management

<Nog aan te vullen na gunning>.

14. Rapportages

<Nog aan te vullen na gunning>.

14.1 Rapportages

14.2 SLA-Rapportage

14.3 Compliance rapportage

14.4 Social Return rapportage

14.5 Life Cycle Overzicht rapportage

15. Circulariteit en duurzaamheid

<Nog aan te vullen na gunning>.

15.1 Circulariteit

15.2 Duurzaamheid

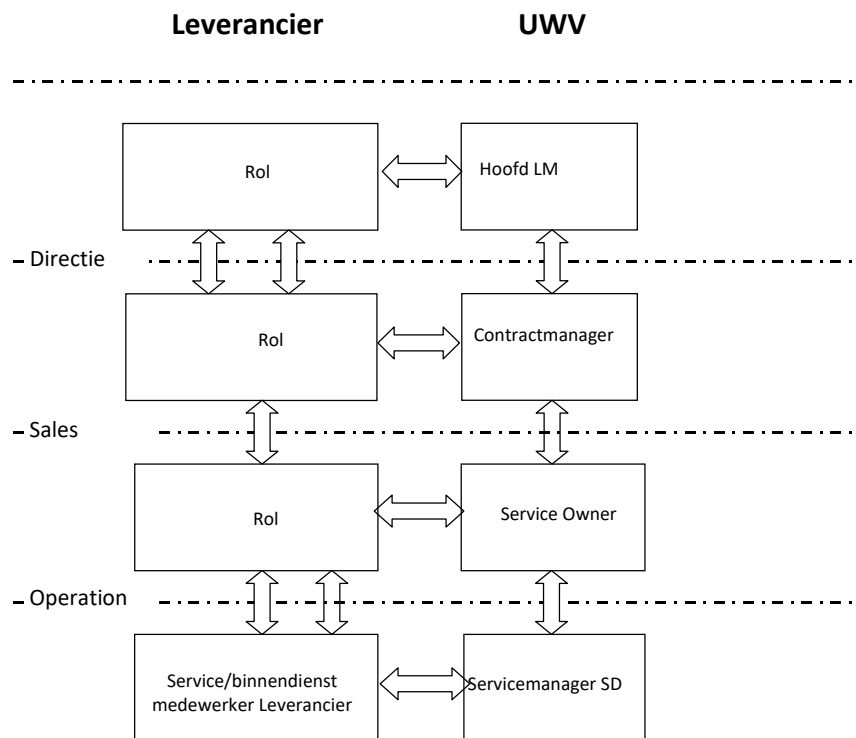
16. Escalatiebeheer

<Nog aan te vullen na gunning>.

16.1 Escalatie

16.2 Escalatieschema

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



17. Bijlage 1 Communicatie Matrix

Communicatie matrix

Medewerkers Opdrachtnemer

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

Medewerkers UWV

Functie	Naam	Contactgegevens
Offertes / Bestellingen		T: E:
Facturatie		T: E:
Storingen		T: E:
Contractmanager ICT Leveranciersmanagent		T: E:
Service Desk IV		T: E:
Service Manager		T: E:

18. Overige Bijlages

<Nog aan te vullen na gunning>.