



EINDHOVEN

# DAP gemeente Eindhoven en <Opdrachtnemer>

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

gemeente Eindhoven  
Informatisering en Beheer, Inkoop  
Januari 2025

## Colofon

### Uitgave

gemeente Eindhoven  
Informatisering en Beheer, Inkoop

### Datum

Januari 2025

### Versie Beheer

Versie	Status	Door	Datum	Beschrijving
2.0	Definitief	gemeente Eindhoven Service Delivery Manager	17 januari 2024	Template DAP
2.1	Review en datum aanpassingen	gemeente Eindhoven Service Delivery Manager	21 januari 2025	Template DAP

## Inhoudsopgave

	<b>Colofon</b>	<b>2</b>
	<b>Inhoudsopgave</b>	<b>3</b>
<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>4</b>
1.1	Doelstelling	4
1.2	Leeswijzer	4
<b>2</b>	<b>Contactgegevens</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Werkafspraken te leveren van producten en diensten</b>	<b>6</b>
3.1	Beschrijving van te leveren Producten en Diensten	6
3.1.1	.....	6
3.2	Beschrijving van Procesafspraken	6
3.2.1	.....	6
<b>4</b>	<b>Afspraken financiën / strippenkaart</b>	<b>6</b>
4.1	Beschrijving van financiën / strippenkaart	6
4.1.1	.....	6
<b>5</b>	<b>Definities</b>	<b>7</b>
	<b>Ondertekening:</b>	<b>8</b>

# 1 Inleiding

## 1.1 Doelstelling

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) is onderdeel van het Service Level Agreement en beschrijft, op operationeel niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen gemeente Eindhoven en <Opdrachtnemer> ten behoeve van de dienstverlening zoals overeengekomen in <naam Overeenkomst>.

## 1.2 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 staan de contact gegevens beschreven van zowel gemeente Eindhoven als van <Opdrachtnemer>.

In hoofdstuk 3 volgen de werkafspraken met betrekking op de te leveren producten en diensten.

Hoofdstuk 4 geeft de werkafspraken weer met betrekking tot de financiën / strippenkaart.

Hoofdstuk 5 geeft een overzicht van de definities.

## 2 Contactgegevens

In onderstaande tabellen zijn de contactpersonen weergegeven voor respectievelijk:

1. <Opdrachtnemer>
2. Gemeente Eindhoven

Zoals in het Service Level Agreement (SLA) aangegeven, mogen alleen geautoriseerde gebruikers van gemeente Eindhoven contact opnemen met <Opdrachtnemer>.

Deze geautoriseerde gebruikers zijn opgenomen in onderstaande tabel.

<Opdrachtnemer>			
Functie / rol	Naam	Telefoon	E-mail

Gemeente Eindhoven				
Functie / rol	Naam	Telefoon	E-mail	Geautoriseerde gebruiker*
IT Support				X
Contract Manager				
Demand Manager				
Service Delivery Manager				x

\* Een geautoriseerde gebruiker heeft toegang tot de webportal van <Opdrachtnemer>

### **3 Werksafspraken te leveren van producten en diensten**

#### 3.1 Beschrijving van te leveren Producten en Diensten

*Beschrijf hier de te leveren Producten en Diensten met bijbehorende aflevercondities*

**3.1.1** .....

#### 3.2 Beschrijving van Procesafspraken

*Beschrijf hier de processtappen en afspraken*

**3.2.1** .....

### **4 Afspraken financiën / strippenkaart**

#### 4.1 Beschrijving van financiën / strippenkaart

*Beschrijf hier de financiële afspraken*

**4.1.1** .....

## 5 Definities

Overeenkomst	<naam Overeenkomst>
<i>Indien van toepassing vul hier additionele Definities toe.</i>	Indien deze er niet zijn, kan dit hoofdstuk komen te vervallen.

## Ondertekening:

gemeente Eindhoven

---

Naam:

Functie: Afdelingshoofd\*

Organisatie: gemeente Eindhoven

Datum:

Handtekening:

<Opdrachtnemer>

---

Naam:

Functie:

Organisatie: <leverancier>

Datum:

Handtekening:

\* Doorhalen wat niet van toepassing is