

## **Bijlage 14: Inhoudsopgave DAP**

### **Aanbesteding Sportmaterialen**

**Zaaknummer** 924568

#### **Inhoudsopgave Dossier Afspraken en Procedures (DAP)**

##### **1. Inleiding en doel**

- 1.1 Doel van het DAP
- 1.2 Reikwijdte en uitgangspunten
- 1.3 Relatie met contract en aanbestedingsdocumenten

##### **2. Contractpartijen en contactstructuur**

- 2.1 Contractpartijen
- 2.2 Rollen en verantwoordelijkheden
- 2.3 Contactpersonen
- 2.4 Bereikbaarheid en vervanging

##### **3. Governance en overleg**

- 3.1 Overlegstructuur
- 3.2 Operationeel overleg
- 3.3 Periodiek evaluatieoverleg
- 3.4 Verslaglegging en actielijsten

##### **4. Communicatieafspraken**

- 4.1 Communicatiemiddelen
- 4.2 Respons- en reactietermijnen
- 4.3 Vastlegging van afspraken
- 4.4 Informatiedeling

##### **5. Bestel- en leveringsproces**

- 5.1 Bestelprocedure
- 5.2 Levering en logistiek
- 5.3 Afhandeling afwijkingen
- 5.4 Retouren en vervanging

##### **6. Rapportage en monitoring**

- 6.1 Rapportageafspraken
- 6.2 Frequentie en planning
- 6.3 Inhoud rapportages
- 6.4 Aanleverwijze

##### **7. Kwaliteit en prestaties**

- 7.1 Kwaliteitseisen
- 7.2 Prestatieafspraken
- 7.3 Evaluatie van prestaties
- 7.4 Verbetermaatregelen

##### **8. Stakeholders en interne afstemming**

- 8.1 Interne stakeholders
- 8.2 Rol van eindgebruikers

- 8.3 Afstemming binnen de organisatie
- 8.4 Terugkoppeling en feedback

## **9. Klachten, incidenten en escalatie**

- 9.1 Klachtenprocedure
- 9.2 Incidentmelding
- 9.3 Escalatieniveaus
- 9.4 Afhandeling en opvolging

## **10. Wijzigingen en doorontwikkeling**

- 10.1 Wijzigingsprocedure
- 10.2 Besluitvorming
- 10.3 Vastlegging van wijzigingen

## **11. Vertrouwelijkheid en informatiebeheer**

- 11.1 Vertrouwelijke informatie
- 11.2 Gegevensbeheer
- 11.3 Informatieveiligheid

## **12. Slotbepalingen**

- 12.1 Looptijd DAP
- 12.2 Rangorde documenten
- 12.3 Vaststelling en versiebeheer

## **Bijlagen**

- A. Overzicht contactpersonen
- B. Overlegkalender
- C. Rapportageformats
- D. Procesoverzichten