



(Concept)

Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

Ten behoeve van de Europese Openbare
aanbesteding

Levering AV-hardware en toebehoren voor hybride
vergaderzalen

Bijlage 15 – IVO Rechtspraak

TenderNed kenmerk: TN615097

Bijlage 15 DAP

Dossier Afspraken en Procedures voor de uitvoering van de Raamovereenkomst “Levering AV-hardware en toebehoren voor hybride vergaderzalen”. Dit DAP wordt tijdens de concretiseringsfase ingevuld en gedurende de looptijd actueel gehouden.

Gebruik van dit document

Gele velden worden tijdens de concretiseringsfase ingevuld. Het DAP bevat uitsluitend operationele werkafspraken binnen de contractuele kaders. Bij strijdigheid geldt de rangorde uit de Raamovereenkomst.

1. Documentbeheer

1.1 Documentgegevens

Onderdeel	Gegevens
Document	Bijlage 15 DAP
Aanbesteding	Levering AV-hardware en toebehoren voor hybride vergaderzalen
Opdrachtgever	IVO Rechtspraak
Opdrachtnemer	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Versie DAP	0.2 – concept
Datum	02-10-2026
Eigenaar Opdrachtgever	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Eigenaar Opdrachtnemer	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]

1.2 Versiebeheer

Datum	Versie	Status	Wijziging	Opsteller

1.3 Brondocumenten en rangorde

Dit DAP werkt de operationele uitvoering uit binnen de contractuele kaders. Voor de invulling zijn in ieder geval de volgende hoger gerangschikte documenten bepalend:

- de Raamovereenkomst;
- het Beschrijvend Document;
- Bijlage 09 Specificatie van de Prestatie AV Hardware vergaderen;
- Bijlage 08 Prijzenblad;
- Bijlage 10 Productcatalogus dienst Hybride Vergaderen (Installed Base);
- Bijlage 12 Programma van Wensen AV Hardware Hybride Vergaderen;
- Bijlage 14 Model Verwerkersovereenkomst ARBIT 2022 Rechtspraak, indien van toepassing;
- Bijlage 01 Begrippenlijst.

Bij strijdigheid geldt de rangorde uit de Raamovereenkomst. Het DAP kan geen hoger gerangschikt document wijzigen en kan geen nieuwe prijs-, scope- of risicoafspraken toevoegen.

2. Partijen, rollen en contactpersonen

2.1 Kerncontacten

Rol	IVO Rechtspraak	Opdrachtnemer
Contract-/leveranciersmanagement	[naam, e-mail, telefoon]	[naam, e-mail, telefoon]
Operationeel aanspreekpunt	[naam, e-mail, telefoon]	[naam, e-mail, telefoon]
Product Owner Hybride Vergaderen	[naam, e-mail, telefoon]	[n.v.t. / contactpersoon]
Bestellingen / contactpunt	[contactpunt]	[bereikbaar contactpunt]
Leveringen / logistiek	[contactpunt]	[contactpunt]
Facturatie	[contactpunt]	[contactpunt]
Escalatie niveau 1	[naam]	[naam]
Escalatie niveau 2	[naam]	[naam]

Wijzigingen in contactgegevens worden door de betreffende Partij zo spoedig mogelijk gemeld. Partijen verwerken de wijziging in de eerstvolgende versie van het DAP.

2.2 Bereikbaarheid

Onderwerp	Afspraak
Reguliere bereikbaarheid Opdrachtnemer	[dagen/tijden/tijdzone]
Bestelkanaal / bereikbaar contactpunt	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Telefoon / e-mail voor leveringsvragen	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Kanaal voor garantie-/RMA-vragen	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Meldpunt beveiligingsincidenten, indien van toepassing	[contactpunt / kanaal]
Reactie op reguliere vraag	[werkafspraken, voor zover binnen contractuele kaders]

3. Scope en taakverdeling

De Opdracht betreft in hoofdzaak de levering van AV-hardware en toebehoren. Onderstaande tabel maakt de operationele taakverdeling zichtbaar en voorkomt dat werkzaamheden buiten de scope via het DAP bij Opdrachtnemer worden neergelegd.

Onderdeel	IVO Rechtspraak	Opdrachtnemer
Selectie en beheer Installed Base / Productcatalogus	Verantwoordelijk; bepaalt standaardisatie en acceptatie.	Signaleert leverbaarheid, EOL/EOS en mogelijke logische opvolgers.
Bestelling / Nadere offerteaanvraag	Initieert en autoriseert de uitvraag of Bestelling.	Ontvangt en verwerkt de uitvraag en brengt waar nodig een Nadere offerte uit.
Levering	Organiseert ontvangst op locatie.	Leverd conform Bestelling en overeengekomen voorwaarden.

Onderdeel	IVO Rechtspraak	Opdrachtnemer
Installatie en configuratie	Wordt door IVO Rechtspraak uitgevoerd.	Niet in scope, tenzij een afzonderlijke contractuele afspraak dit expliciet bepaalt.
Technisch beheer	Wordt door IVO Rechtspraak uitgevoerd.	Niet in scope.
1e, 2e en 3e lijns storingsafhandeling	Wordt door IVO Rechtspraak uitgevoerd.	Niet in scope; wel product-/garantiegerelateerde ondersteuning voor zover overeengekomen.
Garantie / RMA	Stelt productgebrek vast en levert benodigde gegevens.	Coördineert garantieaanspraak, retour en vervanging conform contractuele afspraken.
Facturatie	Controleert en verwerkt facturen.	Factureert herleidbaar naar de Bestelling of Nadere overeenkomst en de door Opdrachtgever verstrekte referentie.

4. Bestelproces

Opdrachtgever kan een productgerichte of functionele uitvraag doen. Indien Opdrachtnemer een Nadere offerte uitbrengt, ontstaat een Nadere overeenkomst na schriftelijke aanvaarding door Opdrachtgever.

4.1 Bevoegd bestellen

Onderwerp	Werkafspraken
Bevoegde bestellers / functies	[namen/functies of verwijzing naar actuele lijst]
Bestelkanaal / contactpunt	[e-mail / systeem / ander kanaal]
Minimale gegevens in Nadere offerteaanvraag of Bestelling	Product of functionele behoefte, aantal indien bekend, afleverlocatie, bestel-/inkooppreferentie, gewenst levermoment indien van toepassing en contactpersoon. Aanvullend: [invullen]
Uitvraag buiten bevoegde kanalen	[werkwijze voor terugkoppeling / niet in behandeling nemen]

4.2 Orderbevestiging en wijzigingen

Stap	Afspraak
Ontvangstbevestiging uitvraag / Bestelling	[wijze en termijn]
Nadere offerte / orderbevestiging	Bevat ten minste de producten of aangeboden oplossing, aantallen indien van toepassing, Verkoopprijs exclusief btw, verwacht levermoment, afleverlocatie en de relevante bestelreferentie. Aanvullend: [invullen]
Afwijking van uitvraag / Bestelling	[wie neemt contact op, via welk kanaal en binnen welke termijn]
Wijzigen / annuleren Bestelling of Nadere overeenkomst	[operationele werkwijze binnen contractuele mogelijkheden]
Deellevering	[wel/niet toegestaan en afstemming vooraf]

4.3 Prijsweergave en controleerbaarheid

De prijsafspraken volgen de Raamovereenkomst en Bijlage 08 Prijzenblad. Voor nieuwe Nadere offertes en Bestellingen wordt de Verkoopprijs bepaald op basis van de geldende Fabrikant-listprijs (MSRP) verminderd met de overeengekomen Vaste korting. Een eenmaal aanvaarde Verkoopprijs blijft gelden voor de betreffende Bestelling of Nadere overeenkomst.

Onderwerp	Werkafspraken
Prijs op Nadere offerte / orderbevestiging	Verkoopprijs exclusief btw. Indien Opdrachtgever dit voor controle vraagt: Fabrikant-listprijs (MSRP) en toegepaste Vaste korting.
Controle Fabrikant-listprijs (MSRP)	Op verzoek controleerbaar aan de hand van de officiële prijslijst van de fabrikant of een andere gelijkwaardige en verifieerbare bron van de fabrikant.
Contact bij prijsverschil	[naam/rol/kanaal]

5. Productcatalogus, leverbaarheid en opvolgers

5.1 Productinformatie

Onderwerp	Afspraak
Bron Productcatalogus	Bijlage 10 Productcatalogus dienst Hybride Vergaderen (Installed Base), aangevuld met door Opdrachtgever geaccepteerde wijzigingen gedurende de looptijd.
Productgegevens die Opdrachtnemer aanlevert	[fabrikant, model, artikelnummer, EAN, serienummer indien relevant, etc.]
Kanaal voor productwijzigingen	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]

5.2 End-of-sale/end-of-life en opvolgend product

Stap	Afspraak
Signalering	Opdrachtnemer meldt bekende wijzigingen in leverbaarheid, end-of-sale en end-of-life tijdig aan Opdrachtgever.
Te verstrekken informatie	[laatste besteldatum, laatste leverdatum, support-/securitytermijn, voorgestelde opvolger]
Voorstel opvolgend of vervangend product	Opdrachtnemer levert voldoende productinformatie aan zodat IVO Rechtspraak de geschiktheid en compatibiliteit kan beoordelen.
Acceptatie opvolger	IVO Rechtspraak bepaalt of een voorgestelde opvolger wordt geaccepteerd voor de Productcatalogus.
Administratieve verwerking	[wie verwerkt catalogus/bestelgegevens en hoe wordt wijziging gecommuniceerd]

6. Levering en ontvangst

6.1 Afleverlocaties en afleverafspraken

Onderwerp	Afspraak
Locatielijst	Zie Appendix B; wordt tijdens concretiseringsfase gecontroleerd en aangevuld.
Aflevervensters	[per locatie of algemene afspraak]
Vooraf aanmelden levering	[ja/nee, termijn, kanaal en benodigde gegevens]
Contact bij vervoerder	[telefoon/e-mail]
Pallet-/pakketlabel	[naam locatie, inkoopnummer, contactpersoon, overige eisen]

6.2 Pakbon en traceerbaarheid

De pakbon maakt een levering herleidbaar naar de Bestelling of Nadere overeenkomst. Partijen vullen hieronder de operationeel benodigde gegevens aan.

Gegeven	Verplicht / afspraak
Bestel-/inkooppreferentie IVO Rechtspraak	Ja
Ordernummer Opdrachtnemer	[ja/nee]
Product en aantal	Ja
Serienummers	[voor welke productcategorieën]
MAC-adressen / andere identifiers	[indien van toepassing]
Contactpersoon / locatiecode	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]

6.3 Afwijkingen bij levering

Situatie	Werkafspraken
Transportschade	[melding, foto's, registratie, vervanging]
Verkeerd product / aantal	[melding en correctie]
Ontbrekende onderdelen	[melding en nalevering]
Niet aangenomen levering	[contact en nieuwe afleverafspraken]

7. Acceptatie, DOA, retour en garantie

7.1 Acceptatie en DOA

IVO Rechtspraak voert de technische installatie en ingebruikname uit. Afwijkingen, DOA-producten, retouren en garantiegevallen worden afgehandeld overeenkomstig de Aanbestedingsstukken en de hieronder vastgelegde operationele afspraken.

Onderwerp	Afspraak
DOA-melding via	[kanaal]

Onderwerp	Afspraak
Benodigde gegevens	[order, serienummer, foutomschrijving, foto/log indien beschikbaar]
Bevestiging RMA/retour	[wijze en termijn]
Vervanging / creditering	[operationele afhandeling binnen contractuele afspraken]
Retourlabel / transport	[wie organiseert / kosten conform overeenkomst]

7.2 Garantieaanspraken en productgerelateerde support

Onderwerp	Afspraak
Eerste contactpunt leverancier	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Registratienummer / ticket	[werkwijze]
Afstemming met fabrikant/distributeur	Wordt door Opdrachtnemer gecoördineerd voor zover dit onder de overeengekomen garantieafhandeling valt.
Statusupdates	[frequentie/kanaal]
Afsluiting	[bevestiging oplossing/retour/vervanging]

8. Facturatie

Het DAP legt alleen de praktische factuurgegevens vast. De financiële voorwaarden en inhoudelijke factuureisen volgen de Raamovereenkomst en de overige Aanbestedingsstukken.

Onderwerp	Afspraak
Factuurkanaal / adres	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Contractnummer en bestelreferentie	Conform Raamovereenkomst; wijze van vermelding: [invullen]
Locatie / kostenplaats / administratieve codering	[indien van toepassing: invullen]
Factuur per levering / Bestelling of bundeling	[invullen binnen contractuele kaders]
Creditnota	[wijze van verwijzing naar oorspronkelijke factuur/bestelling]
Contact bij factuurvraag	[e-mail/telefoon]

9. Rapportage en informatievoorziening

Partijen spreken af welke operationele informatie nodig is om levering, beschikbaarheid en contractuitvoering te volgen. Rapportage wordt beperkt tot informatie die voor de uitvoering van deze Opdracht nodig is.

Rapportageonderdeel	Inhoud	Frequentie / eigenaar
Bestellingen en leveringen	Openstaande en afgeronde Bestellingen, besteldatum, verwacht en gerealiseerd levermoment, doorlooptijd en afwijkingen.	[frequentie / eigenaar]
Leverbaarheid / EOL	Nieuwe meldingen end-of-sale/end-of-life en voorgestelde opvolgers.	[frequentie / eigenaar]

Rapportageonderdeel	Inhoud	Frequentie / eigenaar
Garantie / RMA	Openstaande en afgesloten garantie-/retourzaken.	[frequentie / eigenaar]
Financieel	Facturen/creditnota's en openstaande prijs- of factuurvragen voor zover relevant.	[frequentie / eigenaar]
Acties en verbeterpunten	Openstaande acties uit overleg en eventuele structurele leveringsproblemen.	[frequentie / eigenaar]

10. Overlegstructuur

Overleg	Doel	Deelnemers	Frequentie
Operationeel overleg	Bestellingen, leveringen, EOL/opvolgers, RMA en openstaande acties.	[rollen]	[bijv. maandelijks/kwaartaal]
Tactisch overleg (Contract-/leveranciersoverleg)	Contractprestaties, trends, escalaties, wijzigingen en vooruitblik.	[rollen]	[frequentie]
Ad-hoc overleg	Voor een concreet issue dat niet kan wachten tot regulier overleg.	[rollen]	Op afroep

10.1 Vaste agenda operationeel overleg

- Openstaande acties vorige overleg
- Bestellingen en leveringen
- Leverbaarheid, EOL/EOS en opvolgers
- Garantie/RMA
- Factuur- en prijsvragen
- Rapportage en afwijkingen
- Vooruitblik en geplande wijzigingen
- Nieuwe acties, eigenaar en datum

11. Escalatie

Escalatie is bedoeld om een operationeel probleem tijdig bij het juiste niveau te beleggen. De escalatielijijn verandert de contractuele rechten en verplichtingen niet.

Niveau	Aanleiding	IVO Rechtspraak	Opdrachtnemer	Doel
1 – operationeel	Issue kan niet binnen reguliere afstemming worden opgelost.	[naam/rol]	[naam/rol]	Oplossing en concrete vervolgspraak.
2 – tactisch - contractmanagement	Structureel, financieel of contractueel issue / herhaalde afwijking.	[naam/rol]	[naam/rol]	Besluit over herstelactie en termijn.
3 – strategisch - management	Escalatie niveau 2 leidt niet tot oplossing of continuïteit/relatie is in het geding.	[naam/rol]	[naam/rol]	Managementbesluit binnen contractuele kaders.

Escalatiegegevens	Afspraak
Escalatiekanaal	[e-mail/telefoon]
Te verstrekken informatie	Omschrijving issue, impact, relevante Bestelling(en), reeds genomen acties en gewenste beslissing.
Registratie besluit	[actie-/besluitenlijst, e-mail of ander systeem]

12. Einde Raamovereenkomst en overdracht

Bij het einde van de Raamovereenkomst ondersteunt Opdrachtnemer de overdracht van gegevens die nodig zijn voor de afwikkeling en continuïteit. Dit betreft in ieder geval openstaande Bestellingen en leveringen, retouren, garantiegevallen en relevante rapportages. De gegevens worden op verzoek in een gangbaar en bruikbaar formaat aangeleverd.

Onderwerp	Werkafspraken
Overdrachtscontact	[naam/rol/kanaal]
Gegevensset	Openstaande Bestellingen en leveringen, retouren, garantiegevallen en relevante rapportages.
Formaat	[gangbaar en bruikbaar formaat: invullen]
Overdrachtmoment	[moment / werkwijze binnen contractuele kaders]

13. Wijzigingen in werkafspraken

Wijzigingen in dit DAP worden schriftelijk afgestemd en in het versiebeheer vastgelegd. Het DAP mag geen hoger gerangschikt document wijzigen en geen nieuwe prijs-, scope- of risicoafspraken toevoegen.

Stap	Werkwijze
Voorstel	[wie kan voorstellen / kanaal]
Beoordeling	Partijen controleren of de wijziging operationeel is en binnen de Raamovereenkomst past.
Akkoord	[bevoegde rollen]
Ingangsdatum	[wijze van vastleggen]
Nieuwe versie DAP	Documenteigenaar verwerkt wijziging en distribueert de nieuwe versie.

14. Concretiseringsfase – invul- en gereedheidscheck

Onderstaande punten worden vóór de start van de uitvoering gezamenlijk doorlopen. De lijst is bedoeld als praktische controle en voegt geen nieuwe eisen toe.

Onderwerp	Gereed	Opmerking / eigenaar
Kerncontacten en escalatiepersonen ingevuld	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Bestelkanaal, bereikbaar contactpunt en bevoegde bestellers bevestigd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]

Onderwerp	Gereed	Opmerking / eigenaar
Nadere offerte-/orderbevestiging en benodigde bestelgegevens afgestemd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Afleverlocaties, vensters en aanmeldprocedure bevestigd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Pakbon-/labelgegevens bevestigd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
DOA/RMA- en garantieprocedure getest/afgestemd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Factuurgegevens en inkoopnummer-afspraken bevestigd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Rapportage en overlegfrequentie afgesproken	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
Procedure EOL/opvolgers afgestemd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]
DAP-eigenaren en wijzigingsprocedure bevestigd	☐	[in te vullen tijdens concretiseringsfase]

15. Vaststelling

Partijen stellen dit document bij de eerste opzet vast dat de operationele afspraken in deze versie van het DAP de uitvoering van de Raamovereenkomst ondersteunen. Deze vaststelling wijzigt de Raamovereenkomst niet en de afspraken kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen zonder dat dit document opnieuw hoeft te worden ondertekend.

Voor IVO Rechtspraak	Voor Opdrachtnemer
Naam: [naam]	Naam: [naam]
Functie: [functie]	Functie: [functie]
Datum: [datum]	Datum: [datum]
Akkoord eerste opzet: [handtekening / digitale bevestiging]	Akkoord eerste opzet: [handtekening / digitale bevestiging]

Appendix A – Uitgebreide contactlijst

Organisatie	Rol/functie	Naam	E-mail	Telefoon	Opmerking
IVO Rechtspraak	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]
IVO Rechtspraak	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]
Opdrachtnemer	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]
Opdrachtnemer	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]

Appendix B – Afleverlocaties

Locatie	Adres	Locatiecode	Contact	Venster	Opmerking
[locatie]	[adres]	[code]	[contact]	[venster]	[invullen]
[locatie]	[adres]	[code]	[contact]	[venster]	[invullen]
[locatie]	[adres]	[code]	[contact]	[venster]	[invullen]

Appendix C – Minimale gegevens Nadere offerteaanvraag / Bestelling

Gegeven	Verplicht	Toelichting
Bestel-/inkooppreferentie	Ja	Unieke referentie van IVO Rechtspraak, indien verstrekt.
Besteller / contactpersoon	Ja	Naam en contactgegevens.
Product / model / artikelnummer of functionele behoefte	Ja	Conform Productcatalogus of functionele uitvraag.
Aantal	[indien van toepassing]	Aantal te leveren eenheden, indien van toepassing.
Afleverlocatie	Ja	Locatie/adres en zo nodig locatiecode.
Gewenste leverdatum	[ja/nee]	[toelichting]
Aanvullende afleverinstructie	[ja/nee]	[toelichting]

Appendix D – Rapportagematrix

Rapportage	Formaat	Frequentie	Aanlevermoment	Ontvanger
Bestellingen/leveringen	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]
EOL/opvolgers	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]
Garantie/RMA	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]
Financieel/openstaande vragen	[invullen]	[invullen]	[invullen]	[invullen]

Appendix E – Actie- en besluitenlijst

Nr.	Datum	Actie/besluit	Eigenaar	Streefdatum	Status
[1]	[datum]	[actie/besluit]	[naam]	[datum]	[open]
[2]	[datum]	[actie/besluit]	[naam]	[datum]	[open]
[3]	[datum]	[actie/besluit]	[naam]	[datum]	[open]

