Bijlage 30
Template Dossier
Afspraken en Procedures

CCM en {Opdrachtnemer}

IWR2026|SMS-Gateway

ICT Werkomgeving Rijk

Status:	versie 1.0
Referentie:	IUC 202510087

Intern gebruik

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	November 2026	Categorie IWR	Initiële opzet

Distributielijst

CCM:

- <naam en functie/rol vertegenwoordiger van deelnemer>
- <naam en functie/rol vertegenwoordiger van deelnemer>
- <naam en functie/rol vertegenwoordiger van deelnemer>

Opdrachtnemer:

- <naam en functie/rol vertegenwoordiger van opdrachtnemer>
- <naam en functie/rol vertegenwoordiger van opdrachtnemer>
- <naam en functie/rol vertegenwoordiger van opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Versiebeheer 2
Distributielijst 2
1 Inleiding 4
1.1 Scope van de dienstverlening 4
1.2 Geldigheidsduur van het DAP 4
1.3 Contractstructuur 5
1.4 Wijzigingen binnen het DAP 5
2 Contactstrategie 6
2.1 Betrekken van CCM 6
2.2 Wijzigingsprocedure 6
2.3 Speciale Diensten 6
2.4 Service herstelmaatregelen + escalatie vanaf het tweede escalatieniveau 6
3 Bestellen, leveren, accepteren en factureren (BLAF) 8
3.1 Verwervingsprocedure 8
3.1.1 Klachtenregeling ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.2 Webshop ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
4 Overlegstructuur 9
5 Opstellen en analyseren rapportage 11
6 Serviceherstelmaatregelen 12
6.1 Escalatieschema's 12
6.2 Betrekken CCM 12
6.3 AVG-Datalekken 13
Bijlage A DAP Contactgegevens Deelnemer 14
Bijlage B DAP Contactgegevens Opdrachtnemer 15
Bijlage C DAP Contactgegevens CCM 16

1 Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) CCM beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen Centraal Contractmanagement, hierna te noemen "CCM", en {naam opdrachtnemer}, hierna te noemen "Opdrachtnemer" ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in de Overeenkomst IWR2026|SMS Gateway.

1.1 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening is vastgelegd in de Overeenkomst.

De Deelnemer is verplicht als de Deelnemer behoefte heeft aan producten en diensten die vallen binnen de scope van Overeenkomst, om deze producten en diensten volgens de voorwaarden en bepalingen van de Overeenkomst aan te schaffen. Indien de Deelnemer nog een lopende overeenkomst heeft, geldt de afnameplicht pas vanaf het moment dat die andere overeenkomst is beëindigd.

Als aanvulling hierop zijn Speciale diensten mogelijk. De overeengekomen Speciale diensten zijn opgenomen in het speciale diensten register.

Daarnaast kan de initieel overeengekomen gekomen set aan diensten worden aangepast op basis van bijlage 05 - Wijzigingsprocedure van de Overeenkomst.

1.2 Geldigheidsduur van het DAP CCM

De geldigheidsduur van het DAP CCM komt overeen met de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

1.3 Contractstructuur

Het DAP CCM is een document behorende bij de Overeenkomst. In geval van tegenstrijdigheden geldt de prevalentie van documenten zoals genoemd in artikel 2.4 bijlage I Overeenkomst.

1.4 Wijzigingen binnen het DAP

De inhoud van het DAP CCM is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer en CCM. Wijzigingen binnen het DAP CCM zijn mogelijk, zover deze niet in tegenspraak zijn met de ROK, NOK(s) en goedgekeurde wijzigingen. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel de CCM als de Opdrachtnemer.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP CCM zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen de CCM en Opdrachtnemer, zoals beschreven in hoofdstuk 5.

2 Contactstrategie

Voor (informatie)verzoeken die betrekking hebben op bestellingen, leveringen, facturen, wijzigingen, beëindigingen en offertes richten de contactpersonen van de Deelnemer zich tot de Servicedesk van de Opdrachtnemer. Contactpersonen van de Deelnemer wenden zich ook tot de Servicedesk van de Opdrachtnemer in geval van escalaties bij bestellingen en leveringen.

Het CCM heeft normaliter geen contact met de Servicedesk en zal bij escalatie starten bij <functionaris> van Opdrachtnemer. Alle contactpersonen van de CCM, inclusief bereikbaarheid, zijn terug te vinden in bijlage C DAP – Contactgegevens CCM. Alle contactpersonen van de Opdrachtnemer, inclusief bereikbaarheid, zijn terug te vinden in bijlage B DAP – Contactgegevens Opdrachtnemer.

2.1 Betrekken van CCM

Voor een aantal zaken met betrekking tot de dienstverlening en de Overeenkomst dient CCM betrokken te worden. Bij de volgende onderwerpen dient CCM betrokken te worden:

- wijzigingsverzoeken;
- aanbieding en acceptatie Speciale diensten;
- service herstelmaatregelen;
- escalatie vanaf het tweede escalatieniveau.

2.2 Wijzigingsprocedure

In bijlage 05 van de Overeenkomst staat de wijzigingsprocedure beschreven. Indien een Deelnemer gebruik wil maken van de wijzigingsprocedure dient deze Deelnemer contact op te nemen met CCM.

2.3 Speciale Diensten

De Speciale diensten omvatten zaken die vaak meer inspanning en/of overleg kosten om de dienstverlening tot stand te brengen dan het geval is bij de realisatie van een standaard dienst. In een aantal gevallen betreft dit maatwerk. Dit houdt in dat de speciale dienst aangeboden moeten worden op basis van een offerte, waarin een open calculatie. In dit traject wordt de CCM geconsulteerd.

2.4 Service herstelmaatregelen + escalatie vanaf het tweede escalatieniveau

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Overeenkomst is gesteld, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters en KPI's worden overschreden, staat het de DCM respectievelijk het CCM een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- sanctie / Service Credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

De service herstelmaatregelen staan beschreven in bijlage 02 – Specificaties van de prestatie.

Escalatie
Voor escalatie geldt dat de deelnemer zich initieel meldt bij Opdrachtnemer. De Deelnemer informeert en betrekt de CCM in het geval van een escalatie vanaf het tweede escalatieniveau.

3 Bestellen

3.1 Bestellen

De deelnemers aan IWR2026|SMS-Gateway kunnen ieder voor zich of namens meerdere deelnemers, één of meer bestellingen (nadere opdrachten) plaatsen bij Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer ontwikkelt na de gunning, in overleg met de Deelnemer, formulieren en templates die gebruikt zullen worden door de Deelnemers bij offerteaanvragen, bestellingen, bestelling bevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. CCM heeft bij dit proces een coördinerende en regisserende rol.

4 Overlegstructuur

CCM voert ten behoeve van het bewaken van de kwaliteit van de geleverde Producten en Diensten en als houder van de Overeenkomst, {eenmaal per kwartaal} overleg met de Opdrachtnemer.

In dit operationeel overleg, waarin met name wordt vastgesteld of de resultaten van de levering van Producten en Diensten aan de gemaakte afspraken voldoen (prestatie, kwaliteit, financiën), zouden de volgende agendapunten aan de orde kunnen komen:

- Opening
- Notulen vorig overleg
- Mededelingen de CCM en de opdrachtnemer
- Actiepunten
- Incidenten vanuit de deelnemer
- Technische aspecten/zaken vanuit de opdrachtnemer
- Escalaties
- Escalaties uit overleggen bij deelnemers
- Uitgevoerde en uit te voeren audits
- Aanpassingen en/of wijzigingen van de ROK (Contract wijzigingenregister)
- Marktconformiteit, waaronder uit te voeren en uitgevoerde benchmarks
- Performance dienstverlening
- SLA's
- Financiën
- Rapportages
- Planningen (waaronder toekomstige producten vanuit de Opdrachtnemer)
- Samenwerking
- Rondvraag
- Sluiting

<Bovenstaande agenda is een voorbeeld. Opdrachtnemer en deelnemer bepalen samen de definitieve invulling.>

Vaste deelnemers aan het overleg zijn:

Participant	Namens	Rol	Naam	e-mailadres
Senior Contractmanager	CCM	Voorzitter / Notulist		
(Optioneel deelnemer in het overleg) Categoriemanager	CCM			
Accountmanager/ Operations manager*	Opdrachtnemer			
Service accountmanager	Opdrachtnemer			

<Bovenstaande opsomming van participanten aan het overleg is een voorbeeld. opdrachtnemer en deelnemer bepalen samen de definitieve invulling.>

Afhankelijk van het onderwerp kan de samenstelling van het overleg tussen de deelnemer en de Opdrachtnemer worden aangepast.

Het conceptverslag wordt binnen 5 werkdagen verzonden naar het e-mailadres van de participanten van het overleg en geplaatst op het online portaal.
Het overleg is standaard via een conference call; indien gewenst en in overleg kan de meeting op locatie plaatsvinden bij CCM of [Opdrachtnemer].
Eventuele opmerkingen/aanvullingen op het verslag dienen binnen 5 werkdagen, na verschijnen van het verslag, kenbaar gemaakt te worden aan de notulist, waarop het verslag wordt aangepast en opnieuw gedistribueerd aan de deelnemers van het overleg.
Indien er binnen 5 dagen na het (opnieuw) distribueren van het verslag geen opmerkingen/aanvullingen worden ingediend, wordt het verslag definitief verklaard.

5 Opstellen en analyseren rapportage

De Opdrachtnemer stelt periodiek rapportages op en stelt deze beschikbaar aan CCM. De verschijningsfrequentie van een rapportage is afhankelijk van de inhoud en het doel van de rapportage. De rapportage details staan vermeld in bijlage 10 "Standaard Rapportages" van de Overeenkomst.

De volgende rapportages worden opgesteld.

	Naam rapportage	Frequentie
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

6 Serviceherstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in de Overeenkomst zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters worden overschreden, staat het de Deelnemers respectievelijk CCM een aantal serviceherstelmaatregelen ter beschikking:

- escalatie;
- sanctie / Service Credit regime;
- evaluatie en verbeterplan;
- Step-in rights;
- audits.

Indien genoemde maatregelen onvoldoende resultaat opleveren is ontbinding van de Overeenkomst en/of Nadere opdracht en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

6.1 Escalatieschema incidenten

Escalatieschema incidenten		
	Deelnemer	<Naam opdrachtnemer>
	Geautoriseerde medewerker deelnemer	Servicedesk opdrachtnemer
1e niveau	<Medewerker Servicedesk>	<Hoofd Servicedesk>
2e niveau	<Hoofd service management>	<Accountmanager>
3e niveau	<Directeur ICT>	<Directeur account management>

6.2 Escalatieschema bestellingen

Escalatieschema bestelingen		
	Deelnemer	<naam opdrachtnemer>
	Bestelgematigde deelnemer	Servicedesk opdrachtnemer
1e niveau	<Service manager>	<Hoofd Servicedesk>
2e niveau	<Hoofd service management>	<Accountmanager>
3e niveau	<Directeur ICT>	<Directeur account management>

<Bovenstaande escalatieschema's zijn voorbeelden. Opdrachtnemer en deelnemer bepalen samen de definitieve invulling.>

6.3 Betrekken CCM

Ingeval van escalaties meldt de Deelnemer zich initieel bij de administratieve desk of incidentdesk van de Opdrachtnemer. Vanaf het 2e escalatie niveau dient de CCM geïnformeerd te worden en vanaf het derde escalatieniveau dient de CCM als contractbeheerder betrokken te zijn in de escalatie. Bij de overige serviceherstelmaatregelen dient de CCM altijd vooraf betrokken te worden.

6.4 AVG-Datalekken

Opdrachtnemer zal CCM zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen 24 uur, zodra hij kennis heeft genomen van een inbreuk in verband met persoonsgegevens bij één van de Deelnemers van de Overeenkomst informeren alsmede andere incidenten die op grond van wetgeving moeten worden gemeld aan een toezichthouder of betrokkene, onverminderd de verplichting de gevolgen van dergelijke inbreuken en incidenten zo snel mogelijk ongedaan te maken dan wel te beperken.

Bijlage A DAP Contactgegevens Deelnemer

Niet van toepassing

Bijlage B DAP Contactgegevens Opdrachtnemer

Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	Telefoon	e-mail
Algemeen adres opdrachtnemer			
Servicedesk			

<Bovenstaande opsomming van geadresseerden is een voorbeeld. Opdrachtnemer bepaalt de definitieve invulling.>

Contactpersonen

Functie/rol	Naam	Telefoon	e-mail
Directeur Account management			
Directeur Service management			
Accountmanager			
Tekenbevoegde			
Operations manager			
Technisch specialist			
Directeur			
Management			
Hoofd incidentdesk			

<Bovenstaande opsomming van contactpersonen is een voorbeeld. Opdrachtnemer bepaalt de definitieve invulling.>

Bijlage C DAP Contactgegevens CCM

Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	e-mail
Algemeen adres CCM	**Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO)** Ministerie van Economische Zaken en Klimaat Prinses Beatrixlaan 2 2595 AL Den Haag Postbus 93144 2509 AC Den Haag	categorie.iwr@rvo.nl

Contactpersonen

Functie/rol	Naam	Telefoon	e-mail
Contractmanager IWR			
Contractmanager IWR			
Sustainability manager			
Categoriemanager IWR			
Plv Categoriemanager IWR			
Namens Hoofdopdrachtgever, contracteigenaar (teammanager)			