Bijlage 31
Template Dossier Afspraken en Procedures

DCM en {Opdrachtnemer}

IWR2026|SMS-Gateway

ICT Werkomgeving Rijk

Status:	versie 1.0
Referentie:	IUC 202510087

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Opmerkingen
0.1	november 2026	Categorie IWR	

Intern gebruik

Distributielijst

DCM:

- <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>

Intern gebruik

Inhoudsopgave

Versiebeheer 2
Distributielijst 3
1 Inleiding 5
1.1 Scope van de dienstverlening 5
1.2 Geldigheidsduur van het DAP 5
1.3 Contractstructuur 5
1.4 Wijzigingen binnen het DAP 5
2 Contactstrategie 6
2.1 Mandaatregeling 6
2.2 Betrekken van CCM 6
2.3 Wijzigingsprocedure 6
2.4 Speciale Diensten 6
2.5 Service herstelmaatregelen 7
3 Bestellen, leveren, accepteren en factureren (BLAF) 8
3.1 Verwervingsprocedure 8
3.2 Webshop ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.2.1 Hoofdbesteller webshop ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.3 Klachtenregeling ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.4 BTW verlegd ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
3.5 Leveren 8
3.6 Acceptatie 8
3.7 Factureren en betalen 8
3.7.1 Elektronisch formaat 8
3.7.2 Factuurniveaus 9
4 Overlegstructuur 10
5 Beveiligingseisen 12
5.1 Screening 12
5.2 Geheimhouding 12
5.3 BeveiligingsIncidenten 12
5.4 Informatiebeveiliging 12
6 Toegang tot de locatie van de Deelnemer 13
7 Opstellen en analyseren rapportage 14
8 Incidentmanagement 15
8.1 Aanmelden van Incidenten 15
8.2 Status update 15
8.3 Afmelden 16
9 Serviceherstelmaatregelen 17
9.1 Escalatieschema bestellingen 17
9.2 Betrekken CCM 17

Intern gebruik

1 Inleiding

Het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) beschrijft, op uitvoerend niveau, de werkafspraken die gemaakt zijn tussen {naam Deelnemer} en {Naam Opdrachtnemer} ten behoeve van de serviceverlening zoals overeengekomen in 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 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

De geldigheidsduur van het DAP komt overeen met de geldigheidsduur van de Nadere overeenkomst.

1.3 Contractstructuur

Het DAP is een document behorende bij de Nadere overeenkomst {Naam NOK}. 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 is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer}. Wijzigingen binnen het DAP zijn mogelijk, zover deze niet in tegenspraak zijn met de ROK, NOK(s) en goedgekeurde wijzigingen. De wijzigingen dienen goedgekeurd te worden door zowel {naam Deelnemer} als {Naam Opdrachtnemer}.

Voorgestelde wijzigingen binnen het DAP zijn onderwerp van gesprek in het overleg tussen {naam Deelnemer}en {Naam Opdrachtnemer}, zoals beschreven in hoofdstuk 4 (Overlegstructuur) van dit DAP.

Intern gebruik

2 Contactstrategie

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

Voor het aanmelden van Incidenten kunnen contactpersonen van {naam Deelnemer} Incidenten die betrekking hebben op alle Diensten die {Naam Opdrachtnemer} levert, zich melden bij de Servicedesk van {Naam Opdrachtnemer} (zie voor beschrijving hoofdstuk 8 Incidentmanagement). Bij deze desk kunnen deze contactpersonen van {naam Deelnemer} ook statusinformatie opvragen van aangemelde Incidenten. Incidenten die betrekking hebben op de dienstverlening zal in geval van IWR2026| SMS Gateway} vooral betrekking hebben op de dienstverlening.

Alle contactpersonen van {naam Deelnemer}, inclusief bereikbaarheid, zijn terug te vinden in bijlage A DAP – Contactgegevens {naam Deelnemer}. Alle contactpersonen van {Naam Opdrachtnemer}, inclusief bereikbaarheid, zijn terug te vinden in bijlage B DAP – Contactgegevens {Naam Opdrachtnemer}.

2.1 Mandaatregeling

<naam private of publieke partij (ook niet-Deelnemers)> is door {naam Deelnemer} gemandateerd om voor de volgende handelingen op te treden namens de Deelnemer.

- <opsomming uit te voeren handelingen en begrenzingen>]

In de bijlage A, DAP contactgegevens Deelnemer, bij dit document kan worden vastgelegd wie namens de Deelnemer geautoriseerd is, tot welk bedrag te bestellen. Een Deelnemer wordt geacht een mandaatbedrag per contactpersoon op te geven indien van toepassing.

2.2 Betrekken van CCM

Voor een aantal zaken met betrekking tot de dienstverlening en {IWR2024|naam ROK} dient CCM als Contract Beheer Organisatie 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.

2.3 Wijzigingsprocedure

In bijlage 05 van {IWR2026|SMS-Gateway} staat de wijzigingsprocedure beschreven. Indien {naam Deelnemer} gebruik wil maken van de wijzigingsprocedure dient {naam Deelnemer} contact op te nemen met CCM.

2.4 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.

Intern gebruik

Dit houdt in dat de Speciale dienst aangeboden moeten worden op basis van een offerte voorzien van in ieder geval een open calculatie.

Voor Producten/Diensten dient {Naam Opdrachtnemer} de kostprijs dan wel de inkoopprijs hiervan te vermelden in de offerte. In dit traject wordt CCM geconsulteerd.

2.5 Service herstelmaatregelen

Indien de Prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in IWR2026|SMS-Gateway zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen worden overschreden, beschikt {naam Deelnemer} over een aantal serviceherstelmaatregelen (zie ook hoofdstuk 9), waaronder escalatie.

De service herstelmaatregelen staan beschreven in bijlage 02 van {IWR2026|}SMS-Gateway.

Voor escalatie geldt dat {naam Deelnemer} zich initieel meldt bij {Naam Opdrachtnemer}. {naam Deelnemer} informeert en betrekt CCM in het geval van een escalatie vanaf het tweede escalatieniveau.

Intern gebruik

3 Bestellen, leveren, accepteren en factureren (BLAF)

3.1 Bestellen

De Deelnemers aan IWR2026| SMS Gateway kunnen ieder voor zich of namens meerdere Deelnemers, één of meer bestellingen 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, bestellingsbevestigingen, wijzigingen en beëindigingen. Bestellingen mogen alleen worden gedaan door de Deelnemer geautoriseerde medewerkers.

Indien een bestelling maatwerk (speciale diensten) noodzakelijk maakt, dient Opdrachtnemer hiervoor per aanvraag een offerte met een plan van aanpak uit te brengen. Zie ook paragraaf 2.4.

Indien {naam deelnemer} aangesloten is op DigiInkoop vindt het bestellen en factureren middels DigiInkoop plaats. Elektronisch bestellen en factureren is beschreven in bijlage 08, 08A en 08B. {naam deelnemer} maakt [wel] [geen] gebruik van DigiInkoop.

In hoofdstuk 4 van bijlage 11 van IWR2026| SMS Gateway zijn de service levels aangegeven die van toepassing zijn.

3.2 Leveren

De Deelnemer en Opdrachtnemer spreken per bestelling duidelijk de maximale levertijd af.

In bijlage 11 van {IWR2026|naam DVO staan de maximale levertijden die van toepassing zijn.

3.3 Acceptatie

{Naam Opdrachtnemer} dient aan te tonen dat geleverde Producten en of Diensten voldoen aan de specificaties die zijn overeengekomen, conform Overeenkomst (inclusief bijlagen).

3.4 Factureren en betalen

De eisen die gesteld zijn aan het factureren zijn opgenomen in paragraaf 10.3.1 van Bijlage 02 van {IWR2026|naam DVO}.

Het proces factureren en betalen vindt plaats tussen {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer}.

Indien {naam Deelnemer} aangesloten is op een Rijksbreed Inkoopplatform vindt het bestellen en factureren middels het Rijksbreed Inkoopplatform plaats. Elektronisch bestellen en factureren is beschreven in bijlage 08, 08a en 08B. {naam Deelnemer} maakt [wel] [geen] gebruik van het Rijksbreed inkoop platform.

3.4.1 Elektronisch formaat

Ten aanzien van het Rijksbreed Inkoopplatform zijn de volgende afspraken gemaakt.

Intern gebruik

< Rijksbreed Inkoopplatform afspraken catalogus, Speciale Diensten>

De brongegevens van de factuur dienen via het online portaal beschikbaar te zijn en gedownload te kunnen worden in de vorm van een elektronisch bewerkbaar bestand overeenkomstig de indeling zoals opgenomen in paragraaf 2.1 van Bijlage 10 van IWR2026| SMS Gateway.

[{Naam Opdrachtnemer} dient in het kader van elektronisch bestellen en factureren de facturen aan te leveren via het Inkoopsysteem waarop {naam Deelnemer} kan inloggen om voorstelfacturen te bevestigen en/of facturen in te dienen. De inlogprocedure is als volgt:
<opgave inlogprocedure>]

[{Naam Opdrachtnemer} dient in het kader van elektronisch bestellen en factureren de facturen aan te leveren via een elektronisch bericht conform onderstaande UBL implementatie en koppelvlak specificatie van {naam Deelnemer}.
<opgave UBL implementatie>
<koppelvlak specificatie>]

3.4.2 Factuurniveaus

De facturen dienen opgesplitst te worden naar <aantal> hiërarchische (organisatie)niveaus.

In de factuur dient per niveau onderstaande kostenplaats toegevoegd worden voor doorbelasting.

Factuurniveau	kostenplaats
1	<kostenplaats>
[2	<kostenplaats>]
[3	<kostenplaats>]
[4	<kostenplaats>]

Intern gebruik

4 Overlegstructuur

{naam Deelnemer} voert, ten behoeve van het bewaken van de kwaliteit van de geleverde Producten en Diensten, afhankelijk van de omvang van het geleverde, <eenmaal per kwartaal> overleg met {Naam Opdrachtnemer}.

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

- Opening
- Notulen vorig overleg
- Mededelingen {naam Deelnemer} en {Naam Opdrachtnemer}
- Actiepunten
- Incidenten vanuit {naam Deelnemer}
- Technische aspecten/zaken vanuit {Naam Opdrachtnemer
- Bestellingen/leveringen/betalingen
- Escalaties
- Planningen (waaronder toekomstige Producten vanuit de Opdrachtnemer)
- Aanpassingen of wijzigingen aan het Dossier afspraken en procedures (DAP)
- Rapportages
- Beschikbaarheid en kwaliteit van de dienst
- Optimalisatie van de dienst
- Service levels en KPI's
- Samenwerking
- Rondvraag
- Sluiting

<Bovenstaande agenda is een voorbeeld. {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer} bepalen samen de definitieve invulling.>

Vaste Deelnemers aan het overleg zijn:

Participant	Namens	Rol	Naam	e-mailadres
Contractmanager/Proces manager/Teamleider	{naam Deelnemer}	Voorzitter		
Technisch specialist	{naam Deelnemer}			
Accountmanager/ Operations manager	{Naam Opdrachtnemer}	Notulist		
Service manager	{Naam Opdrachtnemer}			

<Bovenstaande opsomming van participanten aan het overleg is een voorbeeld. {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer} bepalen samen de definitieve invulling.>

Afhankelijk van het onderwerp kan de samenstelling van het overleg tussen {naam Deelnemer} en {Naam Opdrachtnemer} worden aangepast.

Intern gebruik

Het conceptverslag wordt binnen 5 werkdagen verzonden naar het e-mailadres van de participanten van het overleg en geplaatst op het online portaal. De standaard locatie van het overleg is de locatie van {naam Deelnemer}.

Periodiek vindt tevens overleg plaats tussen {Naam Opdrachtnemer} en CCM. In dit overleg tussen {Naam Opdrachtnemer} en CCM worden de Deelnemer overstijgende onderwerpen vanuit {IWR2026|naam DVO} besproken. Indien van toepassing kan vanuit het overleggen tussen {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer} zaken worden geagendeerd voor dit overleg.

Intern gebruik

5 Beveiligingseisen

5.1 Screening

[<beschrijf voorwaarden en condities tussen {naam Deelnemer} en {Naam Opdrachtnemer} met betrekking tot screening van personeel van {Naam Opdrachtnemer}>] [Er zal geen screening plaatsvinden van personeel van {Naam Opdrachtnemer}.]

5.2 Geheimhouding

<beschrijf voorwaarden en condities tussen {naam Deelnemer} en {Naam Opdrachtnemer} met betrekking tot geheimhouding van personeel van {Naam Opdrachtnemer}>] [Er zal geen geheimhoudingsverklaring worden verlangd van personeel van {Naam Opdrachtnemer}.]

5.3 BeveiligingsIncidenten

BeveiligingsIncidenten worden direct gemeld bij de betreffende contactpersonen zoals vermeld bijlage A DAP – Contactpersonen {naam Deelnemer}.

5.4 Informatiebeveiliging

<neem hier de additionele afspraken in het kader van informatiebeveiliging op>]

Intern gebruik

6 Toegang tot de locatie van de Deelnemer

Voor diverse werkzaamheden zoals het oplossen van een Incident of geplande werkzaamheden kan personeel van {Naam Opdrachtnemer} toegang nodig hebben tot een locatie van {naam Deelnemer}. Zonder aanmelding van personeel krijgt personeel van {Naam Opdrachtnemer} geen toegang tot locaties van {naam Deelnemer}.

{Naam Opdrachtnemer} meldt minimaal <periode> vooraf telefonisch of per e-mail bij de <functionaris {naam Deelnemer}> dat toegang tot een locatie van {naam Deelnemer} noodzakelijk is. {Naam Opdrachtnemer} vermeldt hierbij de volgende gegevens:

- Locatie
- Aankomsttijd
- Vermoedelijke vertrektijd
- Naam van de bezoeker
- Aard van de werkzaamheden
- <overige gegevens>

De Deelnemer meldt de personeel van {Naam Opdrachtnemer} vervolgens aan op de locatie en koppelt dit terug aan {Naam Opdrachtnemer}.

[{Naam Opdrachtnemer} stuurt uitsluitend medewerkers naar de locatie van {naam Deelnemer} die door de Deelnemer zijn geaccepteerd (screening en of VOG).]

[Bij gepland onderhoud buiten de kantooruren op locatie van {naam Deelnemer}, meldt {Naam Opdrachtnemer} deze werkzaamheden minimaal 72 klokuren voor aanvang bij {naam Deelnemer}, onder vermelding van bovenstaande gegevens.]

[{Naam Opdrachtnemer} is verplicht reparatie van Producten met een gegevensdrager uit te voeren op locatie van {naam Deelnemer}. {naam Deelnemer} stelt de volgende ruimte <ruimte aanduiding> beschikbaar voor reparatiewerkzaamheden op de volgende locatie van {naam Deelnemer}: <NAW gegevens locatie(s)>.]

Intern gebruik

7 Opstellen en analyseren rapportage

{Naam Opdrachtnemer} stelt periodiek rapportages op en stelt deze beschikbaar aan {naam Deelnemer}. 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 {IWR2026|naam ROK}.

De volgende rapportages worden opgesteld.

	Naam rapportage	Frequentie
1		
2		
3		

Intern gebruik

8 Incidentmanagement

8.1 Aanmelden van Incidenten

{naam Deelnemer} kan 7 * 24 uur via e-mail (<e-mailadres>) en het online portaal Incidenten aanmelden bij {Naam Opdrachtnemer}. Daarnaast kan {naam Deelnemer} tijdens de werkuren Incidenten telefonisch aanmelden bij {Naam Opdrachtnemer}.

Welke gegevens zijn benodigd bij het aanmelden van Incidenten?
{naam Deelnemer} verstrekt de volgende informatie bij het aanmelden van een Incident (opgesplitst naar verplicht (**V**) en optioneel (**O**)):

1. Incident referentienummer van {naam Deelnemer} (**O**);
2. Naam contactpersoon van {naam Deelnemer} (**V**);
3. Telefoonnummer en/of e-mailadres contactpersoon van {naam Deelnemer} (**V**);
4. Contactpersoon van {naam Deelnemer} geeft de impact van het Incident aan (**V**);
5. Omschrijving Incident (**V**).

<Bovenstaande opsomming van benodigde gegevens is een voorbeeld. {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer} bepalen samen de definitieve invulling.>

8.2 Status update

{Naam Opdrachtnemer} informeert de contactpersoon van {naam Deelnemer} periodiek over de voortgang en de status van het Incident. {Naam Opdrachtnemer} en de contactpersoon van {naam Deelnemer} gaan uit van een aantal momenten, te weten:

1. Het moment van Incidentmelding (status nieuw);
2. Het moment van de eerste reactie van {Naam Opdrachtnemer}.
3. Tijdens interventie op locatie:
   a. de betreffende technicus van {Naam Opdrachtnemer} neemt contact op met melder/functionaris van {naam Deelnemer}, zodra deze op locatie aanwezig is (status aanwezig op locatie);
   b. gereed melding van het Incident op locatie door technicus van {Naam Opdrachtnemer} aan de melder/functionaris van {naam Deelnemer} met overeenstemming van het tijdstip;
   c. de technicus van {Naam Opdrachtnemer} sluit melding af na akkoord van {naam Deelnemer} waarbij melder/functionaris van {naam Deelnemer} aangeeft dat ze de werking van de apparatuur wil verifiëren. De technicus toont aan dat zijn taken zijn verricht.

      De technicus van {Naam Opdrachtnemer} blijft beschikbaar voor aanvullende werkzaamheden totdat melder/functionaris van {naam Deelnemer} aangeeft dat de storing inderdaad verholpen is, indien dit redelijkerwijs, op basis van het Incident en omstandigheden, van de technicus van {Naam Opdrachtnemer} verlangd mag worden (status opgelost).
   d. {Naam Opdrachtnemer} sluit melding af na de telefonische terugkoppeling van de betreffende technicus van {Naam Opdrachtnemer} (status gesloten).
4. Gedurende de afhandeling van het Incident geeft {Naam Opdrachtnemer}, afhankelijk van de prioriteit van het Incident, regelmatig de voortgang van

Intern gebruik

de afhandeling van het Incident door aan melder/functionaris van {naam Deelnemer}.
<Bovenstaande opsomming van momenten is een voorbeeld. {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer} bepalen samen de definitieve invulling.>
dient een Incident te worden aangemeld bij de Servicedesk.

8.3 Afmelden

{Naam Opdrachtnemer} meldt het Incident telefonisch af bij de aanmelder van het Incident nadat de storing hersteld is. Aansluitend wordt dit bevestigd middels een Incidentenrapport naar de Servicedesk van {Naam Opdrachtnemer}. Dit moment wordt tevens gebruikt om het Incident administratief af te sluiten. In dit Incidentenrapport rapporteert {Naam Opdrachtnemer} de volgende gegevens:

- Incidentnummer van {Naam Opdrachtnemer};
- Incidentnummer van {naam Deelnemer};
- Datum en tijdstip aanmelding
- Datum en tijdstip van herstel;
- Oorzaak van het Incident (indien bekend);
- Oplossing van het Incident.

<Bovenstaande opsomming van gegevens die voorkomen in het Incidentenrapport is een voorbeeld. {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer}bepalen samen de definitieve invulling.>

Intern gebruik

9 Serviceherstelmaatregelen

Indien de prestatie niet voldoet aan de eisen die daaraan in {IWR2026|naam ROK} zijn gesteld, waaronder de situatie dat normen van SLA-parameters en KPI's worden overschreden, staat het {naam Deelnemer} 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 {IWR2026|naam ROK} en/of schadevergoeding de uiterste consequentie.

9.1 Escalatieschema incidenten

Escalatieschema incidenten		
	{naam Deelnemer}	Servicedesk {Naam Opdrachtnemer}
1e niveau	<Servicemanager>	<Hoofd administratieve desk>
2e niveau	<Hoofd service management>	<Accountmanager>
3e niveau	<Directeur ICT>	<Directeur account management>

<Bovenstaande escalatieschema is een voorbeeld. {Naam Opdrachtnemer} en {naam Deelnemer} bepalen samen de definitieve invulling.>

9.2 Escalatieschema bestellingen

Escalatieschema bestellingen		
	{naam Deelnemer}	Servicedesk {Naam Opdrachtnemer}
1e niveau	<Servicemanager>	<Hoofd administratieve desk>
2e niveau	<Hoofd service management>	<Accountmanager>
3e niveau	<Directeur ICT>	<Directeur account management>

<Bovenstaande escalatieschema is een voorbeeld. CM.COM en {naam deelnemer} bepalen samen de definitieve invulling.>

9.3 Betrekken CCM

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

Intern gebruik

Bijlage A DAP Contactgegevens {naam Deelnemer}

Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	Telefoon	e-mail
Algemeen adres {naam Deelnemer}			
Melden Incidenten			

<Bovenstaande opsomming van geadresseerden is een voorbeeld. {naam Deelnemer} bepaalt de definitieve invulling.>

Intern gebruik

Contactpersonen

Functie/rol	Naam	Telefoon	e-mail	Kan contact opnemen met		Treedt op als gegevens-beheerder	<actie>
				Servicedesk	Servicedesk		
Directeur ICT							
Hoofd Product management							
Hoofd Service management							
Product manager							
Contractmanager							
Tekenbevoegde							
Leverancier manager							
Service level manager							
Proces manager / Teamleider							
Technisch specialist							
Incidentmanager / Teamleider							
Bestelgemachtigde							

<Bovenstaande opsomming van contactpersonen is een voorbeeld. {naam Deelnemer} bepaalt de definitieve invulling>

Bijlage B DAP Contactgegevens {Naam Opdrachtnemer}

Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	Telefoon	e-mail
Algemeen adres {Naam Opdrachtnemer}			
Servicedesk			

<Bovenstaande opsomming van geadresseerden is een voorbeeld. {Naam 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 Servicedesk			

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

Intern gebruik

Bijlage C DAP Contactgegevens CCM

Adresgegevens

Geadresseerde	Adres	Telefoon	e-mail
Algemeen adres CCM			

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

Contactpersonen

Functie/rol	Naam	Telefoon	e-mail
Contractmanager CCM			
Contractmanager DCM			
Categoriemanager IWR			
Plv Categoriemanager IWR			
Manager Contractbeheer			
Teammanager IUC EZK/LVVN			

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