



Bijlage 7 – Service level agreement

Gemeente Almere



INHOUD

1	Inleiding	4
1.1	Doel	4
1.2	Vastlegging van partijen en goedkeuring	4
1.3	Ingangs- en einddatum	4
2	Governance	5
2.1	Verlengingsproces	5
2.2	Beëindigingsproces	5
2.3	Ontbinding en garanties	5
2.4	Wijzigingsproces	6
3	Dienstverlening, doelen en resultaten	7
3.1	Dienstverlening	7
3.2	Software Wmo processen en Backoffice processen Wmo en Jeugd	7
3.2.1	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als Business process outsourcing (BPO)	7
3.2.2	Ondersteunende dienstverlening	8
3.3	Buiten de scope	9
3.4	Vitale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten	9
3.5	Integratie	10
3.6	Business impact bij verlies van de dienst	10
3.7	Gebruiksresultaat	10
3.8	Kwaliteit	11
3.9	Dienstverleningstijden	12
3.9.1	Software Wmo	12
3.9.2	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als Business process outsourcing (BPO)	12
3.10	On site ondersteuning	12
3.11	Infrastructuur	13
3.12	Wijzigingen	13
3.13	Eigendom	13
4	Communicatie	14
4.1	Contactpersonen gemeente	14
4.2	Contactpersonen leverancier	14
4.3	Dienstrapportages	14
4.4	Uitzonderingen en klachten	16
4.5	Tevredenheidsonderzoeken	16
4.6	Servicebeoordelingen	16
4.7	Geheimhouding	16
5	Dienstenniveau	17
5.1	Beschikbaarheidsdoelstellingen	17
5.2	Opslagbeheer	17
5.3	Productie- en testomgeving	17
5.4	Aantasting van systemen en operationele processen	17
5.5	Betrouwbaarheidsdoelen	18
5.6	Capaciteit/prestatiedoelstellingen en garanties	18
5.6.1	Capaciteit & schaalbaarheid	18
5.6.2	Responstijden	18
6	Beveiligingseisen	20
6.1	Authenticatie & Autorisatie	20
6.2	Cryptografie	20
6.3	Gebruiksapparatuur	20

6.4	Incidentbeheer en rapportage	20
6.5	Logging en monitoring	21
6.6	Auditing	21
6.7	Vulnerability management	22
6.8	Databeheer	22
6.9	Afscherming van gegevens	23
6.10	Dataclassificatie	23
6.11	Gegevens mirroring, back-up/restore	23
6.12	Datalevenscyclus	24
6.13	Gegevensoverdraagbaarheid	24
7	Bescherming persoonsgegevens	25
7.1	Gedragcodes, normen, standaarden en certificeringen	25
7.2	Doelbinding	25
7.3	Dataminimalisatie	25
7.4	Gebruiksbeperkingen	26
7.5	Openheid, transparantie en kennisgeving	26
7.5.1	Verantwoording	26
7.5.2	Geografische locatie van gegevens	26
7.5.3	Interventies	27
8	KPI's Performanceniveau	28
8.1	Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO	28
8.2	Wmo Software	32
10	Kosten	35
10.1	Prijzen	35
10.2	Betalingsvoorwaarden	35
10.3	Sancties	35

1 Inleiding

De SLA heeft een nadere uitwerking gekregen op basis van de initiële aanbestedingsstukken de Nota van Inlichtingen. Verduidelijkingen, onjuistheden daar waar nodig. Mogelijke volgorde-lijkheden en KPI ingevuld.

Deze SLA beschrijft de door de dienstleverancier geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden.

1.1 Doel

Doel van de SLA is bindende kwalitatieve en kwantitatieve afspraken te maken over de kwaliteitsparameters voor het te realiseren dienstenniveau en over de rapportage daarover, met als doel om de kwaliteit en uitvoering van de dienstverlening te monitoren en te verbeteren.

1.2 Vastlegging van partijen en goedkeuring

Hier worden de contactgegevens van zowel de vertegenwoordiger van de leverancier van de dienst (Opdrachtnemer) als van de afnemer (Opdrachtgever) vermeld. Dit zijn meestal de personen die goedkeuring geven aan de SLA en namens beide partijen de SLA ondertekenen.

- Vertegenwoordiger leverancier
Hier worden de contactgegevens van de vertegenwoordiger van de leverancier (Opdrachtnemer) van de dienst vermeld, meestal is dit de service level manager.
- Vertegenwoordiger gemeente
Hier worden de contactgegevens van de vertegenwoordiger van de gemeente (Opdrachtgever) vermeld.
- Goedkeuring
De goedkeuring van de SLA is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente en de Opdrachtnemer (service level manager).

1.3 Ingangs- en einddatum

Hier worden de ingangs- en einddatums van de SLA beschreven, tevens wordt aangegeven of er een (tussen)evaluatie plaatsvindt.

De Overeenkomst treedt in werking op 25-04-2022. De looptijd van de Hosting-diensten is 01-01-2023 tot en met 31-12-2026 na inwerkingtreding van de Overeenkomst. De Overeenkomst heeft een looptijd tot 31-12-2026. De looptijd van de Gebruiksrechten is minimaal gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst. Na afloop van de voornoemde looptijd wordt de overeenkomst slechts op verzoek van Opdrachtgever verlengd. Opdrachtgever geeft uiterlijk zes (6) maanden voor einde looptijd aan de Overeenkomst te verlengen. De Overeenkomst mag Vier (4) maal worden verlengd. Bij verlenging wordt de Overeenkomst verlengd met een periode van twee (2) jaar. De looptijd van de Gebruiksrechten is minimaal gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst. De SLA maakt onderdeel uit van de Overeenkomst, de looptijd is gelijk aan de looptijd van de Overeenkomst.

2 Governance

Governance is het proces waarbij de dienstverlening wordt bestuurd en gecontroleerd. Het belangrijkste aandachtspunt is de manier waarop wijzigingen en updates van een dienst worden beheerd. Of het wijzigingsverzoek nu afkomstig is van de gemeente die de dienst afneemt of van de dienstleverancier, maakt niet uit.

2.1 Verlengingsproces

De overeenkomst kan 4 keer verlengd worden met 2 jaar. De verlengingen kunnen uitsluitend door Opdrachtgever uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het aflopen van de overeenkomst worden ingeroepen, middels een verlengingsbrief getekend door de budgethouder van de gemeente Almere.

2.2 Beëindigingsproces

Het beëindigingsproces vindt plaats wanneer de gemeente die de dienst afneemt of de dienstleverancier, ervoor kiest om de overeenkomst te ontbinden.

De beëindiging kan uitsluitend door Opdrachtgever uiterlijk 3 maanden voorafgaand aan het aflopen van de overeenkomst worden ingeroepen, middels een [(aangetekend) schrijven].

De uitstapmomenten kunnen enkel worden ingeroepen door wijzigingen in:

- wet- en regelgeving;
 - technologische ontwikkelingen;
- middels een [aangetekend] schrijven.

Het beëindigingsproces wordt vastgelegd in een exit-plan (te vinden in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP)). Het exit-plan stelt de gemeente in staat om de gemeentelijke gegevens binnen een aangegeven tijdsperiode veilig te stellen voordat de dienstleverancier de gemeentelijke gegevens uit systemen van de dienstleverancier wist (inclusief back-ups, hiervoor geldt mogelijk een ander tijdschema). De richtlijnen zoals opgenomen in de bijlage Richtlijn Overdragen en Migreren zijn van toepassing en moet aan worden voldaan.

De opdrachtnemer moet bij beëindiging van de overeenkomst aantoonbaar alle archiefbescheiden, en bijbehorende metadata, overdragen aan de gemeente conform tevoren afgesproken procedures en bestandsformaten. Inschrijver verwijdt daarna aantoonbaar alle archiefbescheiden en metadata uit de beheeromgeving.

De leverancier dient minimaal de gegevens beschikbaar stellen die voor opdrachtgever nodig zijn om aan de wettelijke verplichtingen en lokale afspraken te voldoen.

Bij surseance van betaling en/of faillissement van de leverancier zal de derdenrekening direct worden geblokkeerd.

2.3 Ontbinding en garanties

Indien gedurende de looptijd van de overeenkomst blijkt dat Dienstverlener (combinatie) niet voldoet aan één of meerdere minimeisen, terwijl Dienstverlener (combinatie) heeft verklaard dat hij aan alle minimeisen voldoet, dan wordt dit als niet-nakoming van de overeenkomst aangemerkt en zal de Dienstverlener (combinatie) in gebreke worden gesteld, tenzij correcte werking en nakoming blijvend onmogelijk is.

De gevolgen van het niet halen van Service Levels kan resulteren in (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst en/of de SLA('s), in ieder geval na meerdere meetperiodes achtereenvolgens niet halen van dezelfde Service Levels. Gemeente heeft het recht om de geleden schade te verhalen. Betaalde sancties (als onderdeel van de afgesproken maatregelen) worden in mindering gebracht op de eventueel te betalen schadevergoeding.

2.4 Wijzigingsproces

Wijzigingen op de in het SLA vastgelegde regelingen, prestaties en rapportages kunnen zowel een incidenteel als een blijvend (structureel) karakter hebben. Wijzigingen op de SLA worden in het SLA-overleg tussen de beslissingsbevoegde vertegenwoordigers van de gemeente en dienstleverancier (service level manager) afgestemd. Wanneer één van de partijen aanleiding ziet om wijzigingen in het SLA aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel aan de andere partij. Vervolgens treden de partijen hierover in overleg. Een tussentijdse aanpassing van het SLA verkrijgt rechtskracht na overeenstemming en ondertekening door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers (Zie Dossier Afspraken en Procedures (DAP)) van beide partijen.

3 Dienstverlening, doelen en resultaten

3.1 Dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit het leveren van een optimale functionerende dienstverlening en informatievoorziening voor de Wmo processen en Backoffice processen Wmo en Jeugd voor de gemeente Almere, die voldoet aan de gestelde eisen. Een dienstverlening die:

- de gemeente in staat stelt om proactief in te spelen op landelijke ontwikkelingen en te voldoen aan de wettelijke- en regelgevende taken vanuit Wmo en Jeugdwet;
- de administratieve lasten verlaagt voor zowel de klanten, zorgaanbieders als de gemeentelijke organisatie zelf;
- de optimale samenwerking met zorgleveranciers, inwoners en ketenpartners bewerkstelligt;
- bijdragen aan een verschuiving binnen de zorgverlening van reactief naar preventief, door middel van inzet van innovatieve dataoplossingen zoals AI/BI;
- de interne gebruikers (zoals Wmo consulenten en beheerders) opleidt gedurende de looptijd werking systeem;
- maximaal ontzorgd in het verwerken van de beschikkingen en de backoffice administratie;
- inzicht geeft in documenten, planvorming, digitale accordering en de voortgang van Wmo dossier;
- optimaal faciliteert in het beoordelen van de uitzonderingen;
- Doel- en rechtmatigheidsonderzoek, incl. PGB.

Deze dienstverlening kunnen we onderverdelen in het leveren van een IT product (Software) en het leveren van diensten (Backoffice dienstverlener Wmo en Jeugd als Business process outsourcing (BPO) en de daarbij horende faciliterende ondersteuning.

3.2 Software Wmo processen en Backoffice processen Wmo en Jeugd

Het leveren van softwareoplossing inclusief de daarbij horende technische en functionele ondersteuning, t.b.v. van de Ondersteuning van alle vormen van de Wmo processen (het totale proces, intake en behandelen) en van de backoffice processen Wmo en Jeugd door middel van standaard SaaS software, die de gemeente in staat stelt optimale hulp en ondersteuning aan inwoners met een ondersteuningsbehoefte te bieden, waarbij de inwoners centraal staan. Daarbij hebben inwoners via DigiD toegang tot de gegevens betreffende hun Wmo aanvragen.

3.2.1 Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als Business process outsourcing (BPO)

De Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO start vanaf het moment waarop de beschikking verleend is. Daarbij is de dienstverlener verantwoordelijk voor de uitvoering van de volgende niet limitatieve werkzaamheden:

- het beoordelen van de aanvraag en het beschikken of afwijzen ervan en het printen, verzenden van de beschikkingen naar de Cliënt. Uitzonderingen zullen handmatig door Opdrachtgever worden beoordeeld, inclusief het afhandelen van het bezwaar erover;
- Het berichtenverkeer dat voortvloeit uit iWmo en iJeugd tussen de gemeente, de Dienstverlener en haar ICT-oplossing, de zorgaanbieders, de landelijke voorzieningen en knooppunten, het CBS, etc.;

- Controleren, verwerken/uitvoeren van opdrachtverlening, controle orderbevestiging, pak/lever bonnen, bruikleenovereenkomsten, facturen, declaraties en betalingen;
- Het verwerken van de uitvalprocessen;
- Operationele contractbeheer van zorgaanbieders;
- Invulling geven aan de vraagbaakfunctie voor gemeente, relevantie instanties (zoals CAK, SVB) en zorgaanbieders over aanvragen, mutaties, beschikkingen, facturen, etc.;
- Rapporteren aan de gemeente;
- Portaal voor zorgaanbieders;
- Het actief invulling geven aan de verantwoordingsverplichtingen;
- Het verrichten van de betalingen aan zorgaanbieders vanaf een derdenrekening van de gemeente;
- Het uitvoeren doelmatigheids- en rechtmatigheidscontroles.
 - Waaronder De toewijzing van de geselecteerde BSN's wordt opgenomen in het controledossier om te kunnen vaststellen dat de geselecteerde BSN een geldige indicatie heeft
 - Het contract van de geselecteerde BSN's wordt opgenomen in het controledossier om te kunnen vaststellen of aan de contractvoorwaarden is voldaan zoals: o Vaststellen of overeengekomen tarief is gehanteerd bij de declaratie (tarief bij declaratie mag niet hoger zijn dan tarief in contract)
 - Vaststellen of de declaratie niet hoger is dan het maximum aan toegewezen zorg in een periode;
 - Vaststellen of gedeclareerde bedragen daadwerkelijk zijn uitbetaald;
 - De verantwoorde zorg komt overeen met de verantwoordingsdocumentatie
- De PDC (Producten- en dienstencatalogus) beheren en zorg dragen voor het tijdig verwerken van mutaties zodat het bestand actueel is.
- De PDC dient ook landelijke voorzieningen (het specifieke aanbod wat via VNG is gecontracteerd) te bevatten;
- Niet gecontracteerde aanbieders worden niet vastgelegd in PDC en aanvragen die door hen en/of aan hen worden gedaan worden altijd door gemeente beoordeeld.
- [aanvullen vanuit aanbod inschrijver]

Samenvattend is na het verlenen van een beschikking de Dienstverlener verantwoordelijk voor de juiste en tijdige afhandeling van de financieel/administratieve processen, inclusief alle uitzonderingen, welke na beschikking weer in de reguliere workflow van de dienstverlener terugkeren.

3.2.2 Ondersteunende dienstverlening

Voor het uitvoeren van de dienstverlening wat o.a. staat beschreven in de paragrafen 3.1.1 en 3.1.2 van deze SLA draagt de Opdrachtnemer zorg voor het bereikbaar en beschikbaar zijn van (verschillende) contactpunten. Contactpunt voor o.a.:

- vragen van (interne en externe) gebruikers over de software (ICT helpdesk);
- vragen van aanbieders (backoffice portaal) m.b.t. dienstverlening (Declaraties, mutaties);
- contact met medewerkers van de gemeente Almere m.b.t. het primaire proces, operationele samenwerking, i.r.t. aanbieder, cliënt, producten- en dienstencatalogus, declaraties, beschikkingen etc.;
- contact m.b.t. de uitvoering van dienstverlening Opdrachtnemer i.r.t. de overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- het melden van een Datalek (procedure 24/7 beschikbaar).

3.3 Buiten de scope

Buiten het bereik van deze Service Level Agreement (en aanbesteding) vallen:

- wijkteams, de toeleiding;
- integrale regie(multiproblematiek);
- een uitgebreide burger-/inwonerportaal (waarbij inzicht in documenten, planvorming, digitale accordering en de voortgang van Wmo dossier en backoffice portaal wel binnen de scope vallen).

3.4 Vitale bedrijfsfuncties, processen en activiteiten

De geïdentificeerde vitale bedrijfsfuncties (niet limitatief), processen en activiteiten zijn:

Het gehele Wmo proces

- start van het proces, beoordelen van de aanvraag en de toekenning ervan en de softwarematige ondersteuning daarvan.

De gehele Backoffice dienstverlening voor Wmo en Jeugd

- het verwerken van beschikkingen, declaraties, facturen en de controle daarop;
- het faciliteren van opdrachtgever bij het beoordelen van uitzonderingsgevallen.

Betaalproces en het beheer derdenrekening

- Het beheren van de derdenrekening(en) (zoals tijdige betalingen, misbruik). Hier dienen passende beheersmaatregelen te worden opgenomen om misbruik te voorkomen (conform ISAE 3402) in de DAP.

Verwerking bedrijf- en persoonsgegevens

- Tijdens de processen worden er financiële-, persoonsgegevens en bijzondere persoonsgegevens verwerkt om de aanvraag te kunnen behandelen en uitvoeren. Zowel gemeente als leverancier voldoen aan de BIO. Ook de medewerkers en/of onderaannemers van de leverancier dienen zich te houden aan de BIO, waaronder het hebben van een Verklaring omtrent gedrag (VOG) voordat hij toegang mag/kan krijgen tot de kritische applicaties en/of informatie. Ter verduidelijking voor de softwareleverancier en BPO gelden alle (relevante) BIO normen waar "Dienstenleverancier" als Verantwoordelijke(n) (in de laatste kolom van de tabellen) is aangegeven. (M.a.w. deze BIO-normen zijn de eisen van de opdrachtgever. Alle kandidaten (medewerkers), betrokken medewerkers van leveranciers en ingehuurd personeel dienen hun verantwoordelijkheden begrijpen, geschikt zijn voor de rollen waarvoor zij worden overwogen, en om het risico van diefstal, fraude of misbruik van faciliteiten te verminderen. Omdat inwoners toegang hebben tot hun eigen gegevens vallen die, conform BIO, tot de definitie van 'gebruiker'.

Er dient door leverancier periodiek een risico inventarisatie plaats te vinden en de mitigerende maatregelen dienen te worden nagevolgd, zowel op informatieveiligheid, privacy en derdenrekening(en).

3.5 Integratie

De Software Wmo en BPO dienstverlening moeten naadloos op elkaar aansluiten. De Software Wmo en BPO dienstverlening dienen informatie te kunnen uitwisselen met de koppelingen die in het Programma van Eisen zijn gesteld. Financiële mutaties kunnen worden verwerkt in de gemeentelijke administratie, minimaal conform huidige situatie.

3.6 Business impact bij verlies van de dienst

Bij verlies van de dienst kan de gemeente geen aanvragen behandelen en toekennen, waardoor de zorg van de inwoners van Almere in het geding komt. De dienstverlening aan de inwoners heeft de hoogste prioriteit.

3.7 Gebruiksresultaat

De dienstverlening en software voldoet aan de voorwaarden welke zijn opgenomen in de aanbestedingsdocumenten en aan het onderstaande (niet limitatieve) gebruiksresultaat:

- Een implementatieplan, aansluitend op het Implementatieplan van de opdrachtgever;
- Livegang op 1 januari 2023 na positieve acceptatietest (fatale termijn);
- Beschikbaarheid van de Wmo software;
- Beschikbaarheid van de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO;
- Bereikbaarheid van de Helpdesk WMO software en van de Helpdesk van de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO.
- Betaling van declaraties binnen gestelde termijn;
- Optimale verwerkingssnelheid van berichten;
- Korte doorlooptijden afhandelen incidenten/vragen zorgleveranciers.
- Korte doorlooptijden afhandelen incidenten/vragen opdrachtgever
- Korte doorlooptijden afhandelen mutaties door de leveranciers Wmo Software en de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd
- Het naar alle tevredenheid van gebruikers spoedig oplossen van Issues/ klachten
- Tevreden (eind)gebruikers: zorgleveranciers en opdrachtgever
- Een secure verwerking van gegevens/data.
- Voldoet aan de certificering/normen welke van toepassing zijn verklaard in de totale overeenkomst.

De partijen evalueren de dienstverlening op onder andere de volgende indicatoren, waarover verantwoord dient te worden door de opdrachtnemer:

- % beschikbaarheid van de Wmo software;
- % beschikbaarheid van de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO;
- Bereikbaarheid van de Helpdesk WMO software en van de Helpdesk van de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO.
 - (gemiddelde) Wachttijden
 - Bezetting versus (vraag/contactmomenten)
 - Loggegevens contacten?
- Betalingstermijn van declaraties;
- % afname uitzonderingen;
- aantal klachten;
- % afname klachten;
- % toename van inwoners met toegang tot hun Wmo informatie;

- Beoordeling klanttevredenheid van interne gebruikers m.b.t. software en dienstverlening Opdrachtnemer;
- Beoordeling klanttevredenheid van zorgaanbieders m.b.t. software en dienstverlening Opdrachtnemer;
- Beoordeling klanttevredenheid van inwoners m.b.t. software en dienstverlening Opdrachtnemer;
- Optimale verwerkingssnelheid van berichten;
- Korte doorlooptijden afhandelen incidenten/vragen zorgleveranciers;
- Korte doorlooptijden afhandelen incidenten/vragen opdrachtgever;
- Korte doorlooptijden afhandelen mutaties door de leveranciers Wmo Software en de Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd;
- Aantal fouten in gegevens/data ingevoerd door opdrachtnemer;
- Aantal fouten in gegevens/data ingevoerd door opdrachtgever;
- % afname fouten in gegevens/data ingevoerd door opdrachtnemer;
- % afname fouten in gegevens/data ingevoerd door opdrachtgever;
- % fouten en onzekerheden in materiele controle.

De partijen evalueren de kwaliteit van dienstverlening en eventuele verbetermogelijkheden door regelmatig middels een PDCA cyclus de processen te beoordelen. Het betreft onder andere (niet limitatief) de volgende processen:

- Proces rapportage, op volledigheid/ juistheid rapportages welke zijn overeengekomen met de opdrachtnemer en/of voortkomen uit de verantwoording van de diverse indicatoren;
- Proces wijzigingsbeheer, de mate waarin het wijzigingsbeheerproces is uitgevoerd en is afgestemd op de exploitatieorganisatie van de gemeente; welke categorieën wijzigingen de opdrachtnemer autonoom binnen zijn eigen wijzigingsbeheerproces mag doorvoeren, en over welke wijzigingen afstemming met het wijzigingsbeheerproces van de gemeente plaatsvindt;
- Proces afhandeling klachten;
- Proces toegang;
- Proces beschikken;
- Proces leveren/declareren/betalen;
- Proces materiele controle;
- Proces financiële verantwoording;
- Proces audit;
- Proces beoordeling uitzonderingen;
- Proces opdrachtverlening, bewaking, controle, betaling (geen berichtenverkeer);
- Proces contractmanagement Cliënten (beheer koop/bruikleenovereenkomsten met Cliënten).

De (nul)meting kan enkelzijdig of gezamenlijk worden uitgevoerd en leiden tot een optimalisatie of verbeterplan.

3.8 Kwaliteit

Aan onderstaande kwaliteitsnormen, geldige certificeringen et cetera dient de Opdrachtnemer, inclusief alle door haar in te zetten personeel en derden, te voldoen:

- ISO27001;
- ISO27701;

- NEN-ISO 16175;
- ISAE 3402;
- BIO;
- i-standaarden;
- informatiemodel RSGB.

3.9 Dienstverleningstijden

De gemeente Almere hanteert in beginsel een plaats- en tijdsonafhankelijk werken beleid. De standaard kantoortijden zijn van maandag tot en met vrijdag op 07:00 uur – 19:00 uur (tijdszone Amsterdam), met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

De dienstverleningstijden van de opdrachtnemer zijn van maandag tot en met vrijdag 08:00 – 18:00 uur, uitgezonderd algemeen erkende Nationale feestdagen.

De dienstverlening is Nederlandstalig en er is sprake van persoonlijk (warm)contact (we willen weten met wie we te maken hebben) via telefoon/e-mail/chat/ticketsysteem en/of nader af te stemmen andere communicatie kanalen.

In hoofdstuk 5 staan de bereikbaarheid-, respons-, & oplostijden.

3.9.1 Software Wmo

Voor inhoudelijke vragen over de Wmo aanvraag is de gemeente het aanspreekpunt voor inwoners. De opdrachtnemer dient op bovengenoemde tijden ondersteuning te leveren aan interne en externe gebruikers.

In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt deze paragraaf nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.

3.9.2 Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als Business process outsourcing (BPO)

In crisis situaties in de jeugd wordt direct geschakeld en op een later moment (tijdens kantoortijden) wordt dit administratief gerepareerd, conform overeengekomen werkprocedure welke is opgenomen in de DAP.

Uitzondering die door de gemeente beoordeeld dienen te worden dienen binnen 1 werkdag bekend te worden gemaakt bij de gemeente, conform overeengekomen werkprocedure welke is opgenomen in de DAP.

Zorgleveranciers hebben minimaal tijdens bovengenoemde dienstverleningstijden en dienstverleningskanalen toegang tot de leveranciersportaal en ondersteuning.

3.10 On site ondersteuning

In voorkomende gevallen dient de functioneel beheerder op locatie van de gemeente ondersteund te worden in het beheer en onderhoud van de Software Wmo.

Voor Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als Business process outsourcing (BPO) is er de mogelijkheid om, in uitzonderlijke gevallen, te werken op de locatie van Almere.

3.11 Infrastructuur

Vanwege de aard van de opdracht (SaaS en BPO) worden er geen aanpassingen gedaan aan de werkplek Almere, uitgezonderd koppelingen met de gemeentelijke systemen welke noodzakelijk zijn voor een optimale procesflow en samenwerking.

3.12 Wijzigingen

Planbaar onderhoud geschiedt uitsluitend buiten standaard kantoortijden. Ongepland onderhoud geschiedt in overleg met gemeente Almere. Voorzienbare, planbare mutaties, zoals landelijke wijzigingen of aanpassingen in Almeers beleid dienen 3 maanden van tevoren aangegeven en binnen 3 maanden worden doorgevoerd. Incidentele mutaties, binnen week na melding doorvoeren.

Regelmatig terugkoppeling over voortgang en einde. Het wijzigingsproces zal worden uitgewerkt en toegevoegd worden aan het DAP.

Er worden met de opdrachtnemer relatieve normen overeengekomen voor hoog volume producten/aantal geraakte gebruikers voor te laat/niet leveren.

3.13 Eigendom

Alle rechten van intellectuele eigendom op de krachtens de Overeenkomst door Leverancier ter beschikking gestelde ICT Prestatie berusten uitsluitend bij Leverancier of diens licentiegever(s).

Alle rechten op de met de ICT Prestatie van Opdrachtgever afkomstige verwerkte gegevens (blijven) rusten bij Opdrachtgever, ongeacht waar deze gegevens staan opgeslagen en ongeacht of de gegevens na initiële ontvangst zijn bewerkt of niet.

Leverancier verleent een Gebruiksrecht op de ICT Prestatie. Het Gebruiksrecht omvat in ieder geval het recht de ICT Prestatie (en alle daarin besloten liggende informatie/kennis) te gebruiken voor het Overeengekomen gebruik, alsmede voor testdoeleinden, met inbegrip van alle daarvoor redelijkerwijs noodzakelijke al dan niet tijdelijke verveelvoudigingen en openbaarmakingen. Het Gebruiksrecht omvat niet het recht zelf exploitatiehandelingen te verrichten, tenzij anders overeengekomen.

De Software Wmo dient een standaard oplossing te zijn en geen softwarematig maatwerk te bevatten. Functionaliteit die specifiek voor deze aanbesteding ontwikkeld zou moeten worden, dient in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit.

Indien in uitzondering door beide partijen alsnog maatwerk wordt overeengekomen, dient in de eerstvolgende release opgenomen te zijn als standaardfunctionaliteit. Niet alleen voor Almere, ook voor andere klanten van inschrijver. Indien eerstvolgende release niet realistisch is, dan geldt zo spoedig mogelijk in overleg.

4 Communicatie

Voor het bewaken van de afgesproken kwaliteit, het realiseren van de afgesproken dienstenniveaus en het doorvoeren van veranderingen en verbeteringen (bijvoorbeeld vastgelegd in verbeterplannen), is regelmatig overleg op diverse organisatieniveaus noodzakelijk.

Opdrachtgever en Inschrijver hanteren minimaal onderstaande communicatiestructuur:

Strategisch:

- Periodiek (4x per jaar) afstemmen van ontwikkelingen:
 - o Wet- en regelgeving;
 - o Project en diensten portfolio Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - o Financieel beleid Opdrachtgever;
 - o Informatiebeveiliging en privacy compliance;
 - o Informatie en technische architectuur.
- Is partner om gezamenlijk actief deel te nemen aan landelijke ontwikkelingen.

Tactisch:

- Periodiek (2x per kwartaal) afstemmen over:
 - o Contractuele zaken;
 - o Projecten (eisen, oplossingen, borging) en wijzigingen (impact, wijzigingsbeheerproces);
 - o Diensten behoefte Opdrachtgever en dienstencatalogus Inschrijver.

Operationeel:

- Dagelijks afstemmen over aanvragen die niet geautomatiseerd kunnen worden behandeld, service requests, incidenten en het bewakings-/beheerproces.

Een nadere concretisering van deze overlegvormen is opgenomen in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP)

4.1 Contactpersonen gemeente

Dit kan dezelfde persoon zijn als die bij paragraaf 1.2 maar dit kan ook een operationeel/procesmanager zijn.

4.2 Contactpersonen leverancier

Hier worden de contactgegevens van de service level manager (zie paragraaf 1.2) of de (klant) manager verantwoordelijk voor het leveren van de dienst van de leverancier weergegeven. Nader te bepalen na gunning.

4.3 Dienstrapportages

Maandelijks rapporteert (mits anders overeengekomen) de leverancier aan de gemeente over de normen en indicatoren in deze SLA.

We verwachten van de leverancier ook dat hij proactief mee denkt en advies geeft over verbeteringen in de werkwijze van de gemeente.

De rapportages (niet limitatief), de exacte inhoud en frequentie worden in samenspraak met opdrachtnemer vastgesteld, de hierna volgende tabel geeft een beeld.

Rapportage	Betreft
Algemeen	In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de SLA met name op dit punt nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.
Betalingen en openstaande verplichtingen	Factuurbedragen in mindering op de openstaande verplichtingen.
(Informatiebeveiliging) incidenten	Een (informatiebeveiligings)incident is een enkele of een reeks van ongewenste of onverwachte gebeurtenissen die een aanzienlijke kans hebben om de bedrijfsvoering te compromitteren of verstoren en een bedreiging vormen voor de informatiebeveiliging. O.a. meldingen/ signalen zwakke plekken in informatiebeveiliging van interne en externe gebruikers en (poging tot) ongeautoriseerde toegang en getroffen maatregelen.
Financieel	* Inkoop: grootboeknummers per leverancier met datum (i.v.m. zorgjaar); * Betalingen per leverancier t.b.v. liquiditeitsprognose; * Correcties of verrekeningen in de administratie (memoriaalboeking).
Indicatie en contracten	Rapportage met ingangsdatum van een specifiek behaalde status weergegeven. Inzicht in alle lopende en geannuleerde contracten. Eén gesprek kan leiden tot meerdere contracten. Een contract kan echter worden terugverwezen naar slechts één gesprek;
Verplichtingen	Dit overzicht dient inzicht te geven in alle financiële verplichtingen die Opdrachtgever is aangegaan met het afgeven van contracten. Per contract één of meerdere regels weergegeven, die aanduiden voor welke periode welke kosten maximaal verwacht kunnen worden. Eén contract leidt tot meerdere regels in dit rapport conform ingestelde betaalfrequentie van een product.
Declaraties	Rapportage van alle goedgekeurde en uitbetaalde declaraties. Eén declaratie (debet of credit) dient te herleiden zijn naar één verplichting van één contract. Het is wel mogelijk dat meerdere declaraties bij één verplichting horen;
Declaratie met voorzieningen	Het geeft aan per declaratie hoe deze is verdeeld over kalenderjaren en hoe deze is verwerkt in het betalingsproces. Dit rapport moet inzichtelijk maken hoe DBC's zijn uitgesplitst naar kalenderjaren en of een declaratie (volledig) is betaald en/of verrekend met een creditpost en/of voorschot;
Budgetplafond en uitnutting	Inzicht welke aanbieders per budgettype per jaar gebruik maken van een budgetplafond en wat de status is van de uitnutting. Informatie over de status van openstaande voorschotten en creditposten;
Productaanbieder catalogus	Inzicht in alle voorzieningsgroepen met bijbehorende producten, tarieven en producteigenschappen. Eveneens wordt weergegeven welke aanbieders zijn gekoppeld aan de ingerichte producten en of er aanbiederprijsafspraken zijn gemaakt.

Service Level Agreement	Leverancier zal periodiek aan Opdrachtgever rapport uitbrengen over de nakoming door hem van de overeengekomen Service Levels/KPI's . Zie ook artikelen 8.13, 8.14 en 21 van de GIBIT2020.
Derdenrekening	Verantwoording uitgaven derdenrekening
Capaciteits- en prestatierapportage	Inzicht in alles wat te maken heeft met de afgenomen dienstverlening.
Operationeel contractmanagement	Doel- en rechtmatigheidsonderzoek/kwaliteitsonderzoek etc.
Standaard operationele data	Voor de Software Wmo geldt dat het systeem standaard operationele rapportages levert om te kunnen sturen op de beschreven processen die het systeem ondersteunt.

4.4 Uitzonderingen en klachten

In overleg met Partijen (Opdrachtnemer en Opdrachtgever) of op initiatief van een Partij wordt er geëscaleerd. Het ultieme doel van een escalatie is gemanagede issue- of probleemoplossing. In het geval een escalatie niet tot volle tevredenheid wordt opgelost worden de geschilstappen vanuit de GIBIT voorwaarden toegepast. De procedure wordt in samenspraak met de leverancier nader uitgewerkt na gunning en is te vinden in het DAP.

4.5 Tevredenheidsonderzoeken

De procedure voor het meten van de tevredenheid wordt in samenspraak met de leverancier nader uitgewerkt na gunning en is te vinden in het DAP.

4.6 Servicebeoordelingen

De procedure voor het meten van de dienst wordt in samenspraak met de opdrachtnemer nader uitgewerkt na gunning en is te vinden in het DAP. De meting dient op regelmatige basis plaats te vinden. Verbeteringen worden in gezamenlijkheid doorgevoerd. Dit begint met een aanleiding wat resulteert in een verbetervoorstel. De procesmanager/-eigenaar besluit met de opdrachtnemer eventueel tot doorvoeren van de verandering.

4.7 Geheimhouding

Een verwerkersovereenkomst maakt deel uit van deze overeenkomst. De verwerker zorgt dat de personen die onder zijn verantwoordelijkheid werkzaam zijn en toegang hebben tot de persoonsgegevens op een of andere schriftelijke manier zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De volledige verantwoordelijkheid ligt bij de verwerker.
In artikel 15 van de GIBIT zijn voorwaarden opgenomen m.b.t. geheimhouding voor beide partijen.

5 Dienstenniveau

In dit hoofdstuk worden de kwalitatieve en kwantitatieve dienstenniveaus vastgelegd voor de beschikbaarheids- en betrouwbaarheidsdoelen. Op basis van deze dienstenniveaus vindt monitoring plaats van het geleverde dienstenniveau in relatie met het afgesproken niveau.

5.1 Beschikbaarheidsdoelstellingen

De beschikbaarheid van de Software Wmo en BPO dienstverlening is als volgt:

Beschikbaarheid	Waarde
Servicewindow 1 ma/vr 08:00 – 18:00	98,5%
Servicewindow 2	96,0%

De ICT prestatie moet voor interne en externe gebruikers beschikbaar zijn gedurende Servicewindow 1. Planmatig onderhoud vindt plaats buiten Servicewindow 1 en wordt niet meegenomen in berekening van de beschikbaarheid.

Servicewindow 2 betreft alle dagen en uren buiten Servicewindow 1, inclusief nationaal erkende feestdagen.

Het niet beschikbaar zijn is niet beperkt tot uitvallen gehele applicatie, ook wanneer aanvragen niet verwerkt kunnen worden, en/of onderzoeken niet uitgevoerd kunnen worden, en/of geen opdrachten en mutaties via berichtenverkeer verzonden kunnen worden.

5.2 Opslagbeheer

Voor de gemeente is alleen van belang dat er zodanige infrastructurele maatregelen zijn getroffen dat de voortgang en kwaliteit van de dienstverlening niet wordt aangetast. Er zijn adequate maatregelen genomen tegen:

- Beschadiging of verlies van (persoons)gegevens;
- Onbevoegde wijziging van (persoons)gegevens;
- Ontvreemding van (persoons)gegevens;
- Onnodige verdere verwerking van (persoons)gegevens.

5.3 Productie- en testomgeving

Naast de productie omgeving heeft de gemeente de beschikking over een omgeving waarin wijzigingen kunnen worden getest. In deze tweede omgeving kan de impact van wijzigingen op het gehele proces worden getest. Wijzigingen mogen pas in productie worden genomen na goedkeuring van de opdrachtgever.

5.4 Aantasting van systemen en operationele processen

De minimale beschikbaarheid is beschreven in o.a. paragrafen 5.1 en 5.5.

De verwerkingssnelheid is beschreven in o.a. paragraaf 3.7 en bij de KPI's.

Zie paragraaf 5.6 en de Nota's van Inlichtingen voor antwoorden op vragen over aantallen en volumes om inzicht te krijgen in de benodigde capaciteit.

De controleerbaarheid is beschreven in o.a. paragraaf 6.6.

Normen met betrekking tot het uitvallen van de productie is beschreven in o.a. paragraaf 6.11.

5.5 Betrouwbaarheidsdoelen

De betrouwbaarheidsdoelen die worden vereist zijn:

Doel	Norm
Mean Time Between Failures (MTBF)	< 2 uur
Mean Time Between Service Incidents (MTMSI)	< 4 uur

5.6 Capaciteit/prestatiedoelstellingen en garanties

Capaciteitsbeheer is zodanig geregeld dat de gevraagde dienstenniveaus gehaald en onderhouden kunnen worden op basis van de scope van de opdracht. Houdt hierbij rekening met het feit dat op mogelijke groei van de capaciteitsvraag wordt geanticipeerd en dat de specifieke capaciteitsbehoefte per systeem is vastgelegd.

5.6.1 Capaciteit & schaalbaarheid

In de gemeente Almere wonen ruim 216.000 inwoners en het aantal interne gebruikers is naar verwachting 250. Actuele cijfers over Zorg & Welzijn zijn te vinden op de openbare Monitor Sociaal Domein bij “Welke hulp en ondersteuning gebruiken Almeerders?” en de volgende “Vormen van hulp en ondersteuning”: [Jeugdhulp](#) en [Wmo-ondersteuning aan volwassenen](#).

Voordat bijvoorbeeld de vakanties beginnen (met name in de zomer) neemt de caseload met ongeveer 30% toe; de dienstverlening dient deze piek op te kunnen vangen. Dit is dient ook mogelijk te zijn in andere voorkomende gevallen.

5.6.2 Responstijden

Er kan onderscheid worden gemaakt in soorten vragen met oplossingstermijnen (bijv.: PDC niet actueel, moet snel worden opgelost).

Op basis van urgentie wordt de responsetijd bepaald.

Urgentie	Aanmeldtijd bereikbaarheid	Responsetijd	Oplostijd 24x7x365
1; urgent	< 5 minuten	< 15 minuten	< 4 uur
2; hoog	< 5 minuten	< 15 minuten	< 8 uur
3; middel	< 5 minuten	< 30 minuten	< 16 uur
4; laag	< 5 minuten	< 30 minuten	In overleg < 40 uur

Definitie van urgentie:

- Het betreft een incident met grote impact op de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever;
- Het betreft een incident met een middelgrote impact;
- Het betreft een incident met een beperkt grote impact;
- Het betreft een incident met een hinderlijke, maar niet-direct verstorende impact.

Definitie van bereikbaarheid:

Dit is de tijd dat de melder/klant moet wachten voordat hij iemand van vlees en bloed aan de lijn krijgt (of via de andere overeengekomen communicatie kanalen).

Definitie van Responstijd:

Responstijd is de tijd die de opdrachtnemer nodig heeft om inhoudelijk te reageren op eventuele vragen of problemen die klanten hebben.

Definitie van Oplostijd:

Het tijdsverloop (inclusief Responstijd) waarbinnen een gedetecteerde of gemelde Storing (al dan niet tijdelijk middels een Workaround) opgelost dan wel gerepareerd is.

In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de SLA met name op dit punt nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.

6 Beveiligingseisen

De uitbesteding van de backoffice processen mag niet leiden tot een aantasting van het bestaande beveiligingsniveau. Uitgaand van het feit dat voorafgaand aan de uitbesteding reeds een passend beveiligingsniveau bestond (BIO), dient dit niveau ook na de uitbesteding te worden voortgezet. De uitbesteding tot een andere of een efficiëntere uitvoering van de beveiliging leidt. Zaken waar nader afspraken over gemaakt dienen te worden zijn:

- Specifieke beveiligingsmaatregelen om de normen en afspraken uit deze SLA te halen. Denk hierbij aan back-up/restore en encryptie/sleutelbeheer;
- Procedure van beveiliging van systemen, diensten en data;
- Maatregelen bij het schenden van beveiligingsprocedures;
- Aanspreekpunt bij beveiligingsincidenten;
- Betrouwbaarheid van de dienst;
- Autorisaties rollen/rechten 3 of 6 maanden overzichten van gebruikers en hun rechten;
- Totale governance tussen leverancier en opdrachtgever;
- Jaarlijks audit laten uitvoeren en delen met opdrachtgever.

6.1 Authenticatie & Autorisatie

Authenticatie van interne gebruikers verloopt via Azure, autorisatie verloopt via rol gebaseerde toegang in IAM (Role-based access control).

6.2 Cryptografie

Hoogst mogelijke mate van versleuteling, in geheel versleuteld, leverancier mag methode aangeven, minimaal 256bit.

6.3 Gebruiksapparatuur

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het instrueren van de Gebruikers en voor de naleving van veiligheidsmaatregelen dat onbeheerde apparatuur voldoende beschermd is. Opdrachtgever draagt deze zelfde verantwoordelijkheid voor de Interne gebruikers van de Gemeente Almere.

- Er behoort een 'clear desk'-beleid voor papieren documenten en verwijderbare opslagmedia en een 'clear screen'-beleid voor informatie verwerkende faciliteiten te worden ingesteld.
- Een onbemensde werkplek is altijd vergrendeld.
- Informatie wordt automatisch ontoegankelijk gemaakt met bijvoorbeeld een screensaver na een inactiviteit van maximaal 15 minuten.
- Sessies op remote desktops worden op het remote platform vergrendeld na een vastgestelde periode.
- Het overnemen van sessies op remote werkplekken op een andere werkplek is alleen mogelijk via dezelfde beveiligde loginprocedure als waarmee de sessie is gecreëerd. Na een expliciete risicoafweging mag hiervan worden afgeweken.
- Bij het gebruik van een chipcardtoken voor toegang tot systemen wordt bij het verwijderen van het token de toegangsbeveiligingslock automatisch geactiveerd.

6.4 Incidentbeheer en rapportage

Een (informatiebeveiligings)incident is een enkele of een reeks van ongewenste of onverwachte gebeurtenissen die een aanzienlijke kans hebben om de bedrijfsvoering te compromitteren of verstoren en een bedreiging vormen voor de informatiebeveiliging. Incidentbeheer bestaat uit de processen voor

het detecteren, rapporteren, beoordelen, reageren op, omgaan met, en leren van (informatiebeveiligings)incidenten. Hoe informatiebeveiligingsincidenten worden behandeld door de dienstleverancier wordt in samenspraak met de Opdrachtgever nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie. De procedure zal worden opgenomen in de DAP.

6.5 Logging en monitoring

Logging is het vastleggen van gegevens met betrekking tot de werking en het gebruik van een dienst. Monitoring is het vaststellen van de status van één of meer parameters van een dienst. Logging en monitoring zijn de verantwoordelijkheid van de leverancier (software en BPO).

Registraties (records) in logbestanden zijn belangrijk voor de gemeente bij het analyseren van incidenten, zoals inbreuken op de beveiliging en fouten van de dienst, alsook bij het monitoren van het dagelijkse gebruik van de dienst.

Een logregel bevat minimaal:

- a. de gebeurtenis;
- b. de benodigde informatie die nodig is om het incident met hoge;
- c. mate van zekerheid te herleiden tot een natuurlijk persoon;
- d. het gebruikte apparaat;
- e. het resultaat van de handeling;
- f. een datum en tijdstip van de gebeurtenis.

Zie voor overige voorwaarden artikel 12.4 van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid BIO.

6.6 Auditing

Door middel van (ad hoc en periodieke) audits kan de opdrachtnemer met onafhankelijk verkregen bewijs aantonen dat de Software Wmo en BPO dienstverlening voldoen aan de criteria die door de gemeente zijn gesteld. De audits zijn er op gericht om het vertrouwen in de dienst te verhogen. De informatie benodigd voor en verkregen door de audits (zoals rapportages) zijn actueel en beschikbaar. Auditing kan ook in opdracht en op kosten van Opdrachtgever worden uitgevoerd. De volgende audits zijn *minimaal* overeengekomen:

- Audit op de verwerking van persoonsgegevens:
De verwerker is op grond van de AVG verplicht om mee te werken aan de uitvoering van een audit. Partijen maken vooraf afspraken over de frequentie van de uit te voeren audits. Als de verwerker op basis van een certificering kan aantonen dat het beveiligingsniveau voldoende is, kan een audit achterwege blijven. Hiervoor dienen de scope en de verklaring van toepasselijkheid van de certificering wel de verwerking volledig dekken.
- Audit op de naleving van de wezenlijke verplichting uit hoofde van de Overeenkomst:
Opdrachtgever kan de naleving door Leverancier van de wezenlijke verplichtingen uit hoofde van de Overeenkomst, de GIBIT 2020 en de daarmee samenhangende overeenkomsten (SLA, verwerkersovereenkomst, etc.), alsmede de juistheid van toegezonden facturen, binnen een redelijke termijn door een onafhankelijke ter zake deskundige aan geheimhouding gebonden derde te laten controleren.
- Audit op certificering:
De inschrijver dient in het bezit te zijn van een door een onafhankelijke instanties opgestelde verklaring dat de ondernemer aan kwaliteitsnormen ISO9001 2015, ISO27001

(informatiebeveiliging), ISO27701 (privacy), NEN-ISO 16175 (informatiebeheer) en ISAE 3402 (outsourcing) voldoet, te weten een geldig certificaat of aantoonbaar gelijkwaardig. Als gelijkwaardig wordt erkend een geldig ander keurmerk en/of een verklaring, uitgebracht door een onafhankelijke instantie die voldoet aan de Europese normenreeks voor certificering, waarmee de inschrijver aantoont volledig te voldoen aan de gestelde eisen (uit bovengenoemde regelingen) die ten grondslag ligt aan het gevraagde certificaat. (Aanpassen aan de beantwoording van de Nota's van Inlichtingen.

- Audit op informatiebeveiliging:
 - Organisaties behoren regelmatig de dienstverlening van leveranciers te monitoren, te beoordelen en te auditen. Jaarlijks wordt de prestatie van leveranciers op het gebied van informatiebeveiliging beoordeeld op vooraf vastgestelde prestatie-indicatoren, zoals in het contract opgenomen is.
 - Logfaciliteiten en informatie in logbestanden behoren te worden beschermd tegen vervalsing en onbevoegde toegang. Er is een (onafhankelijke) interne audit procedure die minimaal jaarlijks toetst op het ongewijzigd bestaan van logbestanden.
 - De aanpak van de organisatie ten aanzien van het beheer van informatiebeveiliging en de implementatie ervan (bijv. beheerdoelstellingen, beheersmaatregelen, beleidsregels, processen en procedures voor informatiebeveiliging), behoren onafhankelijk en met geplande tussenpozen of zodra zich belangrijke veranderingen voordoen te worden beoordeeld.
- Audit voortkomend uit wettelijke verplichtingen:

Voor zover Opdrachtgever afhankelijk is van Opdrachtnemer voor de uitvoering van (wettelijke verplichte) audits, zal Leverancier alle noodzakelijke medewerking verlenen aan de uitvoering van deze audits. De kosten voor deze medewerking worden gedragen door Opdrachtgever.

Een audit is niet nodig als de contractant door middel van certificering aantoont dat de gewenste betrouwbaarheid van de dienst is geborgd.

6.7 Vulnerability management

Een kwetsbaarheid is een zwakke plek in een dienst, informatiesysteem, beveiligingsprocedures van het systeem, interne controles, of de implementatie die kan worden misbruikt door een bedreiging. Het beheer van kwetsbaarheden betekent dat informatie over technische kwetsbaarheden van informatiesystemen die wordt gebruikt tijdig moet worden verkregen en de blootstelling aan dergelijke kwetsbaarheden dient te worden geëvalueerd en er dienen passende maatregelen genomen te worden om de bijbehorende risico's te beperken. De opdrachtnemer scant minimaal twee keer per week op vastgestelde momenten op kwetsbaarheden. Beveiligingsupdates (patches) worden op de kortst mogelijke termijn toegepast na testen.

6.8 Databeheer

Opdrachtnemer verklaart zich bereid om Opdrachtgever desgewenst toe te staan het gebruik van de ICT Prestatie na de beëindigingsdatum voor een redelijke periode te verlengen, indien de werkzaamheden overeenkomstig het Exit-plan niet tijdig zijn afgerond. Hiervoor zal een vergoeding in rekening worden gebracht naar rato van de laatst geldende gebruiksvergoedingen (waarbij noodzakelijke verlengingen van Derdenprogrammatuur volledig kunnen worden doorbelast), tenzij de niet-tijdige afronding van de Exit-werkzaamheden toerekenbaar is aan Leverancier (de verlenging is dan gratis).

Leverancier zal de door hem ten behoeve van Opdrachtgever verwerkte gegevens waarop op grond van de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen althans de Overeenkomst een bewaartermijn van toepassing is gedurende de looptijd van de Overeenkomst (i) aantoonbaar voor de duur van die bewaartermijn bewaren en (ii) niet verwijderen dan na toestemming van Opdrachtgever.

Leverancier is in staat archiefbescheiden te migreren naar archiefsystemen van Opdrachtgever conform de vereisten in de het Programma van Eisen en de Gemeentelijke ICT kwaliteitsnormen. Leverancier verricht de werkzaamheden voor het daadwerkelijk migreren van archiefbescheiden tegen de in de Overeenkomst bepaalde condities en maken onderdeel uit van de fixed fee voor implementatie.

Indien op het moment van opschorting, opzegging of ontbinding van de Overeenkomst de Opdrachtnemer archiefbescheiden van Opdrachtgever onder zich heeft die vanwege de plaatsing en inrichting van de ICT Prestatie niet tevens berusten onder de Opdrachtgever als zorgdrager, dan verplicht Opdrachtnemer zich te handelen als zou hij een kennisgeving hebben ontvangen onder artikel 11 lid 1 Archiefwet 1995 (ongeacht of de betreffende archiefbescheiden zijn opgenomen in Derdenprogrammatuur).

6.9 Afscherming van gegevens

Het is voor de gemeente van groot belang om afspraken te maken over de wijze waarop met zijn gegevens wordt omgegaan. De beveiligingseisen zijn hier primair gericht op de vertrouwelijkheid en in mindere mate de integriteit van de gebruikersgegevens. De leverancier zal zowel binnen de verwerkingsorganisatie als voor de afscherming van de diensten en applicatie gebruik dienen te maken van afdoende logische toegangsbeveiliging. De logische toegangsbeveiliging wordt jaarlijks door een deskundige en onafhankelijke auditor gecontroleerd.

Eisen met betrekking tot het afschermen van gegevens in de SLA betreffen onder andere:

- classificatie van gegevens;
- integraal systeem van logische beveiliging;
- rapportage van inbreuken;
- periodieke audit van de logische toegangsbeveiliging.

De verantwoordelijkheid voor de logische (digitale) toegangsbeveiliging wordt gewaarborgd door de opdrachtgever.

6.10 Dataclassificatie

Dataclassificatie is een beschrijving van gegevensklassen die zijn geassocieerd met de dienst:

- gemeentelijke gegevens;
- gegevens van de dienstleverancier;
- gegevens afgeleid van de dienst.

De gemeentelijke gegevens zijn geclassificeerd op beveiligingsniveau BBN2. De maatregelen die de leverancier dient te nemen zijn in lijn met de betreffende eisen uit de BIO.

6.11 Gegevens mirroring, back-up/restore

Zijn opgenomen in de KPI's.

Kritische prestatie indicator	Tijd
Recovery Point Objective	24 uur
Recovery Time Objective	Binnen 16 werkuren (Twee dagen van 8 uur)

Recovery Point Objective is de maximaal toegestane tijd tussen laatste backup en het incident. RPO specificeert alleen de acceptabele tijdsperiode.

Recovery Time Objective is de maximale hoeveelheid tijd dat een bedrijfsproces kan worden verstoord, na een ramp, zonder onaanvaardbare gevolgen voor de bedrijfsvoering.

6.12 Datalevenscyclus

In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de SLA met name op dit punt nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.

De leverancier dient in staat te zijn om gegevens te verwijderen wanneer de bewaartermijn is verstreken en gegevens op te halen/vragen/verwijderen nadat een verwijder verzoek is ingediend.

6.13 Gegevensoverdraagbaarheid

De leverancier dient het mogelijk te maken dat gegevens overdraagbaar zijn voor inwoners en naar andere gemeenten. In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de SLA met name op dit punt nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.

7 Bescherming persoonsgegevens

Deze paragraaf richt zich op het vaststellen van passende dienstniveau-doelstellingen met betrekking tot die situaties waarbij de dienstleverancier als een gegevensverwerker (bewerker) fungeert, namens de gemeente (verantwoordelijke).

7.1 Gedragscodes, normen, standaarden en certificeringen

De gemeente, als verantwoordelijke voor de verwerking, moet de verantwoordelijkheid voor het naleven van de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming accepteren. Met name heeft de gemeente de plicht om de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens te beoordelen en een dienstleverancier te selecteren die de naleving van de toepasselijke wetgeving begeleid/faciliteert.

In dit verband moet de dienstleverancier alle noodzakelijke informatie beschikbaar stellen, ook in het kader van de naleving van het principe van transparantie, zoals hierna beschreven. Dergelijke informatie omvat informatie die kan helpen bij de beoordeling van de dienst, zoals gedragscodes met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens, normen of certificeringsregelingen waar de dienst aan voldoet.

7.2 Doelbinding

Het principe van doelbinding vereist dat persoonsgegevens alleen worden verwerkt ten behoeve van welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden en vervolgens niet worden verwerkt op een wijze die onverenigbaar is met de vastgestelde doelbinding. Hieraan gekoppeld zijn verplichtingen tot dataminimalisatie, zorg voor de kwaliteit van gegevens, terughoudendheid met verdere verwerking en een beveiligingsverplichting. Daarom moet het doel van de verwerking voorafgaand aan het verzamelen van persoonsgegevens worden vastgesteld voor de verwerking door de verantwoordelijke, die tevens de betrokkene daarvan op de hoogte moet stellen.

Wanneer de verantwoordelijke besluit om de data extern te verwerken, moet ervoor worden gezorgd dat persoonsgegevens niet (illegaal) voor andere doeleinden worden verwerkt door de dienstleverancier, of één van zijn onderaannemers.

De dienstleverancier geen persoonsgegevens, op grond van de overeenkomst met de gemeente, voor eigen doeleinden, zonder de uitdrukkelijke toestemming van de gemeente verwerken. Een dienstleverancier die persoonsgegevens van de gemeente voor eigen doeleinden verwerkt zonder een expliciet mandaat van de gemeente, kwalificeert zich als een verantwoordelijke voor de gegevensverwerking in eigenbelang en zal daarom aan alle relevante verplichtingen moeten voldoen. Het overzicht met verwerkingsdoeleinden, die niet door de gemeente zijn gewenst/geëist, wordt in samenspraak nader gedefinieerd.

7.3 Dataminimalisatie

De gemeente is verantwoordelijk en dient zich ervan te verzekeren, dat persoonsgegevens worden gewist (door de dienstleverancier en eventuele onderaannemers), waar ze ook zijn opgeslagen, zodra deze niet meer nodig zijn voor de specifieke doeleinden. Verder kan het voorkomen dat tijdelijke gegevens worden aangemaakt op het moment dat gebruik wordt gemaakt van de dienst, en dat deze om technische redenen niet onmiddellijk kunnen worden verwijderd op het moment dat ze niet meer worden gebruikt. Periodieke controles moeten aantonen (garanderen) dat dergelijke tijdelijke gegevens effectief zijn verwijderd na een vooraf bepaalde periode. Aangezien (persoons)gegevens redundant op verschillende servers op verschillende locaties bewaard kunnen worden, moet men zeker zijn dat elk exemplaar daarvan onherroepelijk wordt gewist.

7.4 Gebruiksbeperkingen

De dienstleverancier, in haar hoedanigheid als gegevensverwerker (verwerker), moet de gemeente op de meest doelmatige wijze informeren over een (juridisch bindend) overheidsverzoek om gebruikersinformatie (persoonsgegevens) in verband met een strafrechtelijk onderzoek. Hierbij is de dienstleverancier verplicht om deze gegevens aan de rechtshandhaver of overheidsinstantie beschikbaar te stellen, tenzij anders is verboden, zoals een wettelijk verbod om de vertrouwelijkheid van het onderzoek te behouden.

7.5 Openheid, transparantie en kennisgeving

Alleen als de dienstleverancier de gemeente informeert over alle relevante kwesties, is de gemeente in staat om te voldoen aan haar verplichtingen als verantwoordelijke met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens om de rechtmatigheid van deze verwerking te beoordelen. Bovendien moet de dienstleverancier de informatie beschikbaar stellen die de gemeente in staat stelt om de betrokkenen te voorzien van een adequate kennisgeving met betrekking tot de verwerking van hun persoonsgegevens, zoals door de wet is vereist.

Transparantie betekent onder andere dat de gemeente bewust wordt gemaakt van het feit dat de dienstleverancier gebruik maakt van onderaannemers om de betreffende dienst aan te kunnen bieden. Er is toestemming van de gemeente noodzakelijk (die kan zijn vormgegeven in een voorafgaande algemene toestemming) voor het gebruik van onderaannemers. De gemeente kan zich verzetten tegen veranderingen in de lijst met onderaannemers. Om deze bepalingen uit te voeren, moet de lijst van onderaannemers ter beschikking worden gesteld aan de gemeente.

7.5.1 Verantwoording

Op het gebied van gegevensbescherming, heeft verantwoording vaak een brede betekenis en beschrijft het vermogen van partijen om aan te tonen dat zij passende maatregelen hebben genomen om de bescherming van gegevens te garanderen.

In deze context is het afleggen van verantwoording vooral van belang om lekken van persoonsgegevens te onderzoeken. De ICT-infrastructuur dient hiervoor betrouwbare logging en monitoring mechanismen te bieden, zoals beschreven in deze SLA.

Bovendien dient leverancier bewijsstukken te kunnen overleggen dat ze passende en doeltreffende maatregelen hebben genomen die de beginselen met betrekking tot gegevensbescherming ondersteunen. Bijvoorbeeld procedures om de identificatie van alle gegevensverwerkingen te verzekeren, om adequaat op toegangsverzoeken te reageren, het aanstellen van een functionaris gegevensbescherming (data privacy officer), et cetera.

Zowel gemeenten als de verantwoordelijken voor de gegevensverwerking, dienen in staat te zijn om de opzet en bestaan, mogelijk ook de werking, van de noodzakelijke maatregelen aan bevoegde toezichthoudende autoriteiten te tonen.

De dienstleverancier moet de gemeente op de hoogte brengen als er een datalek heeft plaatsgevonden als dit invloed (impact) heeft op de gemeentelijke gegevens. Daartoe dient de dienstleverancier over een beleid op het gebied van datalekken te beschikken waarin de procedures voor het vaststellen van en communiceren over datalekken is beschreven.

7.5.2 Geografische locatie van gegevens

Persoonsgegevens die worden verwerkt door uitbesteding kunnen worden overgedragen naar derde landen, waarvan de wetgeving niet een adequaat niveau van gegevensbescherming garandeert. Dit impliceert ook dat persoonsgegevens kunnen worden verstrekt aan buitenlandse wetshandhavingdiensten zonder geldige EU rechtsgrond.

Om deze risico's te minimaliseren, zal de gemeente controleren of de dienstleverancier de rechtmatigheid van de grensoverschrijdende overdracht van gegevens garandeert. Bijvoorbeeld door de beveiliging van dergelijke gegevensoverdrachten te borgen door middel van safe harbour overeenkomst/regelingen, Europese Gemeenschap (EG)-modelclausules of bindende bedrijfsvoorschriften, naargelang de situatie.

Daartoe zal de gemeente geïnformeerd dienen te worden over de locatie waar de gegevens verwerkt worden, zoals ook vereist in de hierboven genoemde beginselen van openheid en transparantie.

In de dienstverlening is geborgd dat er geen doorgifte/overdracht/opslag/backup van persoonsgegevens buiten de EER plaatsvindt.

7.5.3 Interventies

De AVG geeft de betrokkene het recht van toegang, correctie, wissen, blokkeren en bezwaar. Daarom dient de gemeente te controleren of de dienstleverancier geen technische en organisatorische obstakels opwerpt met betrekking tot deze eisen, ook in gevallen dat de gemeentelijke gegevens verder worden verwerkt door onderaannemers.

De dienstleverancier is verplicht om de gemeente op een tijdige en efficiënte wijze te ondersteunen bij het uitvoeren van de rechten van de betrokkene.

8 KPI's Performanceniveau

In de vorige paragrafen zijn de prestatie-eisen welke aan de te leveren diensten gesteld worden beschreven. Om vast te stellen of beide partijen zich aan de overeengekomen afspraken houden, zal de dienstverlening gemeten moeten worden. Elke prestatie-eis dient vertaald te worden in één of meer kritieke/kritische prestatie-indicatoren (KPI). Vervolgens dient voor elke KPI een norm bepaald te worden, de meetinstrumenten en de bijbehorende gevolgen.

De boetes worden niet in geld geïnd. De boetes worden in samenspraak op basis van onderstaande regels toegewezen aan een innovatie- en functionele-verbeteringsvoorziening 'fonds'. Uit dit fonds kan de gemeente Almere aanspraak maken op inzet van Opdrachtnemer o.b.v. de bij de inschrijving bepaalde uurtarieven. De boetes ontslaan natuurlijk niet de plicht van Opdrachtnemer om in de volgende meetperiode te voldoen aan de overeengekomen KPI (groen).

Let op daar waar hierboven is beschreven dat een boete direct opeisbaar is, zal deze boete door opdrachtgever worden verrekend met de maandelijkse vergoeding.

8.1 Backoffice dienstverlening Wmo en Jeugd als BPO

KPI	Norm	Meetinstrument + meetfrequentie	Gevolg
Aanmeldtijd bereikbaarheid	Maximaal 5 minuten	Loggegevens Resultaat audits Gemiddelde wachttijden 1x per kwartaal	<= 5 minuten = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau.
			>5 <= 7,5 minuten= Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Plan van aanpak.
			> 7,5 <= 10 minuten Rood = wijkt sterk af van overeengekomen serviceniveau = Acuut plan van aanpak en boete van € 1.000,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald.
			> 10 minuten of geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen = direct opeisbare/verrekenbare boete van € 2.000,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald en escalatieproces.
Responstijd (Urgent en Hoog)	Maximaal 15 minuten	Loggegevens Resultaat audits Gemiddelde responstijd 1x per kwartaal	<= 15 minuten = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau.
			>15 min <= 20 min = Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Plan van aanpak.
Responstijd (Middel en Laag)	Maximaal 30 minuten		>20 min <= 30 min = Rood = wijkt sterk af van overeengekomen serviceniveau = Acuut plan van aanpak en boete van € 1.000,- per maand per categorie voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald.
			>30 min of geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen = direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 2.000,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald en escalatieproces.
Oplostijd (Urgent)	Maximaal 4 uur	Loggegevens Resultaat audits	<=norm = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau.
Oplostijd (Hoog)	Maximaal 8 uur	Gemiddelde doorlooptijden	Norm + <= 10% = Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Plan van aanpak.

Oplostijd (Middel)	Maximaal 16 uur	1x per kwartaal	Norm $+> 10\%$ en $<+ 20\%$ = Rood = wijkt sterk af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en boete van € 1.000,- per categorie per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald.
Oplostijd (laag)	In overleg/ Maximaal 40 uur		Norm $\geq 20\%$ of geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen direct opeisbare/verrekenbare boete van € 2.000,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald en escalatieproces.
Klachten dienstverlening	Aantal in overleg	Rapportage meldingen	$< \text{norm}$ = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau
			Norm $+ \leq 10\%$ = Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Plan van aanpak
			Norm $+ > 10\%$ en $\leq 20\%$ = Rood = wijkt sterk af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en boete van € 2.500,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald.
			Norm $+ > 20\%$ of geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen direct opeisbare/verrekenbare boete van € 5.000,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald en escalatieproces.
Betalingstermijn van declaraties	Afwijking dagen Gemiddelde overschrijding in dagen	In overleg	≤ 30 dagen = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau
			> 30 en ≤ 35 dagen = Rood = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en boete van € 2.500,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald.
			> 35 dagen of geen verbetering van rood naar groen direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 5.000,- voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald en escalatieproces.

Beoordeling klanttevredenheid van interne gebruikers m.b.t software en dienstverlening	Cijfer schaal 1-10, minimaal 8	Resultaat 1 maal per jaar beoordeling	>=8 = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau
Beoordeling klanttevredenheid van zorgaanbieders m.b.t. software en dienstverlening Opdrachtnemer			>=7 en <8= Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau Plan van aanpak
Beoordeling klanttevredenheid van inwoners m.b.t. software en dienstverlening Opdrachtnemer			>=6 en <7 Rood = wijkt sterk af van overeengekomen serviceniveau = Acuut plan van aanpak en boete van € 25.000,- per jaar. < 6 en geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 50.000,- per jaar en escalatieproces.
Aantal fouten in gegevens/data ingevoerd door opdrachtnemer	Aantal in overleg	In overleg	In overleg
Aantal fouten in gegevens/data ingevoerd door opdrachtgever welke kostenverhogend werken voor de inschrijver	Aantal in overleg	In overleg	In overleg
Indicatoren dienstenniveau m.b.t. het werkproces doel- en rechtmatigheid onderzoek	In overleg	In overleg	In overleg
Aantal fouten in de financiële verantwoording	In overleg	In overleg	In overleg
Aantal onzekerheden in de controle	In overleg	In overleg	In overleg
Rapporteringstolerantie getrouwheid	In overleg	In overleg	In overleg
Aantal uitzonderingen waar handmatige beschikking nodig is	In overleg	In overleg	In overleg
Verwerkingssnelheid van berichten	In overleg	In overleg	In overleg

8.2 Wmo Software

KPI	Norm	Meetinstrument + meetfrequentie	Gevolg
Beschikbaarheid tijdens Servicewindow 1	98,5% minimaal	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	>98,5% = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau. <98,5% en > 98% = Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en boete van € 5.000,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald. <=98% en > 97,5% Rood Acut plan van aanpak en boete van € 7.500,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald. <= 97,5% en geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 7.500,- per maand en escalatieproces
Beschikbaarheid buiten Servicewindow 1	96%	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	>=96% = Groen = Conform overeengekomen serviceniveau. <96% en > 95% = Oranje = wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en boete van € 2.500,- per maand voor de maanden waarin deze norm niet is gehaald. <= 95% en > 94% Rood direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 2.500,- per maand en escalatieproces. <= 94 % en geen verbetering van rood naar oranje of van oranje naar groen direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 3.750,- per maand en escalatieproces
Mean Time Between Failures (MTBF)	Maximaal 2 uur	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	> 2 uur wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en boete van € 2.500,- per keer dat deze norm niet is gehaald.
Mean Time Between Service Incidents (MTMSI)	Maximaal 4 uur	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	> 4 uur wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acut plan van aanpak en direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 2.500,- per keer dat deze norm niet is gehaald.
Mean Time to Repair (MTTR)	In overleg	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	Acut plan van aanpak.
Aantal storingen 3 minuten of korter	In overleg	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	Acut plan van aanpak.

Aantal storingen langer dan 3 minuten	In overleg	Kwartaalrapportage door opdrachtnemer	Acuut plan van aanpak.
Recovery Point Objective (dataverlies)	Maximaal 24 uur	Per incident/rapportage	> 24 uur wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acuut plan van aanpak en direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 10.000,- per keer dat deze norm niet is gehaald.
Recovery Time Objective tijdsverlies	Binnen 16 werkuren (Twee dagen van 8 uur)	Per incident/rapportage	> 16 uur wijkt af van overeengekomen serviceniveau = Acuut plan van aanpak en direct opeisbare/ verrekenbare boete van € 10.000,- per keer dat deze norm niet is gehaald.
Beveiligingsincidenten	0 (nul)	Per incident/rapportage	Acuut plan van aanpak en escalatieproces.

10 Kosten

Hier worden de financiële consequenties (vergoedingen) met betrekking tot de dienstverlening beschreven. Bijvoorbeeld per gebruiker, per systeem, gerelateerd aan beschikbaarheidseisen van de dienst.

10.1 Prijzen

Uitgangspunt hierbij zijn de eisen welke door Partijen via Bijlage 3 Tarievenblad zijn overeengekomen. De nadere uitwerking op basis van het hiervoor gestelde volgt in een gezamenlijk op te stellen Dossier Financiële Afspraken.

10.2 Betalingsvoorwaarden

Facturatie van delen van het jaarbedrag vindt plaats maandelijks achteraf en vangt aan wanneer de dienstverlening daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Het betaaltermijn van de factuur is 30 dagen vanaf de datum van ontvangst.

De vergoeding o.b.v. 60% van het door u geoffreerde implementatiebedrag wordt achteraf gedaan aan de hand van de voortgang ten opzichte van het overeengekomen projectplan van Opdrachtnemer. De resterende 40% van het door u geoffreerde implementatiebedrag wordt vergoed na door Opdrachtnemer opgeleverde den door Opdrachtgever geaccepteerde ingebruikname.

Leverancier verzendt de factuur aan Opdrachtgever elektronisch overeenkomstig de geldende eisen voor facturatie zoals opgenomen in de Gemeentelijke ICT-kwaliteitsnormen. De e-factuur wordt in ubl-formaat aangeleverd via het open PEPPOL netwerk van Simpler Invoicing. Kosten verband houdende met e-facturatie komen voor rekening van Leverancier. Eisen waaraan factuur dient te voldoen worden uitgewerkt in de DAP.

In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de SLA op dit punt nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.

10.3 Sancties

De boete bedraagt bij deze verlate oplevering en acceptatie in de maanden januari, februari en maart 2023 per maand € 15.000,- en is door Opdrachtgever direct opeisbaar en verrekenbaar.

Wanneer de oplevering en acceptatie verder nog vertraagd wordt is de boete vanaf 1 april 2023 € 115.000,- per maand zolang de vertraging voortduurt eveneens direct door Opdrachtgever opeisbaar en verrekenbaar.

In samenspraak met Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt de SLA op dit punt nader ingevuld op basis van de randvoorwaarden en minimum eisen welke ten grondslag liggen aan de door Opdrachtgever geëiste Prestaties en de door dienstleverancier te leveren/geleverde diensten en specificaties van de applicatie, systeem of dienst, zoals deze aan de gemeente wordt aangeboden/geleverd als overeengekomen Prestatie.