



Bijlage 4

Service Level Agreement

Service Level Agreement tussen UWV en [Naam Opdrachtnemer]

Europese aanbesteding Mobiliteitshulpmiddelen 2022



Datum

12 juli 2021

Versie

1.0

Pagina

2 van 15

Inhoud

1	Begripsbepaling	3
2	Algemeen	3
2.1	Algemene bepalingen	3
2.2	Beheer en wijzigingsprocedure	3
2.3	Doel	4
2.4	Mobiliteitshulpmiddelen	4
3	Communicatie	5
3.1	Overlegstructuur	5
3.2	Servicedesk	6
3.3	Storingsdienst	6
3.4	Klachtenprocedure	6
3.5	Afhandeling geschillen	7
4	Managementinformatie en resultaatmeting	8
4.1	Managementrapportage	8
4.2	Prestatie-indicatoren leveranciersbeoordeling	8
4.3	Kritische Prestatie-indicatoren ten aanzien van Klanten	9
4.4	Kritische Prestatie-indicatoren ten aanzien van processen	10
4.5	Overzicht normen Kritische Prestatie-indicatoren per contractjaar	11
4.6	Beoordeling van de prestaties	12
5	Beveiliging en Privacy	13
5.1	Doelbinding en gegevensuitwisseling	13
5.2	AVG – bepalingen ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke	14
5.3	Informatiebeveiliging	15
5.4	Beveiligingsfunctionaris	15

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



1 Begripsbepaling

Binnen dit Service Level Agreement (SLA) worden afkortingen en begrippen gehanteerd. Begrippen zijn met een hoofdletter geduid. Alle afkortingen en begrippen staan vermeld in de Begrippenlijst (bijlage 6) behorende bij de aanbesteding Mobiliteitshulpmiddelen.

2 Algemeen

2.1 Algemene bepalingen

Tussen partijen is een Raamovereenkomst gesloten naar aanleiding van de gunning in de aanbesteding Mobiliteitshulpmiddelen, bekend onder referentie JWI181.12.07.2021 aan partijen genoegzaam bekend. Dit SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze Raamovereenkomst.

Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in het SLA, dan prevaleert de formulering in het SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Het in eerste alinea bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de Raamovereenkomst zijn behandeld, in het SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in het SLA behandeld.

De looptijd van het SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere overeenkomsten onder deze Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt het SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien het SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van het SLA minimaal één maal per jaar tussen partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast, conform paragraaf 2.2.

2.2 Beheer en wijzigingsprocedure

UWV en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van het SLA. Het administratieve beheer van het SLA ligt bij UWV.

Wijzigingsvoorstellen voor dit SLA kunnen door beide partijen afzonderlijk worden ingediend en worden besproken in het tactische overleg. Dit SLA kan alleen worden gewijzigd na instemming van de daartoe gerechtigde personen van beide partijen. Wijzigingen worden verwerkt in een nieuw origineel document in tweevoud, waarna ieder blad van het SLA wordt geparafeerd door beide partijen. De instemming met de wijzigingen blijkt uit de parafering van het gewijzigde SLA. Opdrachtnemer ontvangt een exemplaar van het gewijzigde en geparafeerde SLA.

Versiebeheer	Datum	Korte omschrijving wijziging

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



2.3 Doel

Het doel van het SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de Dienstverlening;
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

Alle partijen hebben de intentie zich optimaal in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de Dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van Dienstverlening, levering, bewaking en verbetering hiervan.

Dit laat onverlet dat de Kritische Prestatie-indicatoren (KPI) te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden. In hoofdstuk 4 wordt de resultaatmeting verder toegelicht.

2.4 Mobiliteitshulpmiddelen

De afgesloten Raamovereenkomst betreft primair de levering van (aangepaste) mobiliteitshulpmiddelen. Secundair betreft het ook de Dienstverlening die in relatie staat tot de levering. Hiertoe behoort onder meer het uitvoeren van passingen, aanpassingen, onderhoud, reparatie, vervanging en inname van geleverde mobiliteitshulpmiddelen.

De Opdrachten worden volledig uitgevoerd, ook als daarmee de einddatum van de Raamovereenkomst wordt overschreden. Dit houdt in dat de afspraken blijven gelden voor alle mobiliteitshulpmiddelen die nog worden gehuurd, zoals service, onderhoud, reparatie en garantie.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf Uwv

3 Communicatie

3.1 Overlegstructuur

Communicatie over de Dienstverlening vindt op drie niveaus plaats:

Op operationeel niveau vindt naar behoefte contact plaats tussen Opdrachtnemer en de medewerker UWV over passingen, opdrachten, vragen, incidenten of Klachten. Opdrachtnemer heeft hiervoor een vast aanspreekpunt, niet zijnde de medewerkers van de servicedesk. Dit vaste aanspreekpunt (of bij afwezigheid diens vervanger) is tijdens werkdagen bereikbaar per telefoon en e-mail.

Beide partijen kunnen naar behoefte het initiatief nemen tot overleg op tactisch niveau. Minimaal elk half jaar, na ontvangst managementinformatie (zie hoofdstuk 4) zal dit overleg op initiatief van UWV plaatsvinden. Een verslag van het gesprek wordt binnen 10 werkdagen opgesteld door UWV en ter ondertekening verstuurd aan Opdrachtnemer.

Mogelijke besprekpunten zijn:

- o Uitvoering van Dienstverlening en processen zoals beschreven in DFAPP en wat is opgegeven in het plan van aanpak bij Inschrijving;
- o Managementinformatie en resultaten op de vastgelegde KPI's;
- o Trends, maatschappelijk verantwoord ondernemen en ontwikkelingen in branche;
- o (Verbeter)plannen vanuit voorgaande overleggen;
- o Eventuele wijzigingen in het productaanbod, bijvoorbeeld wanneer onderdelen niet meer leverbaar zijn;
- o Mogelijke verbetervoorstellen;
- o Hoe de samenwerking gaat, of er incidenten en/of andere bijzonderheden zijn.

Beide partijen kunnen naar behoefte het initiatief nemen tot overleg op strategisch niveau. Inhoud van dit gesprek kan zijn het evalueren van de Raamovereenkomst en/of SLA en doelstellingen voor de komende periode.

Een verslag van het gesprek wordt binnen 10 werkdagen opgesteld door UWV en ter ondertekening verzonden aan Opdrachtnemer. Overige mogelijke besprekpunten zijn:

- o Wijzigingen in de Dienstverlening van UWV;
- o Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
- o Ontwikkelingen bij UWV, bespreken van plannen van UWV met eventuele consequenties voor de Dienstverlening.

Overleg	Frequentie	UWV	Opdrachtnemer
Operationeel overleg	Dagelijks, naar behoefte	Beslisser Voorzieningen/ Arbeidsdeskundige	
Tactisch overleg	Minimaal eens per half jaar	Contract- en leveranciermanager (Accounthouder)	
Strategisch overleg	Jaarlijks, naar behoefte	Manager Contract en Leveranciersmanagement	

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



3.2 Servicedesk

Opdrachtnemer beschikt over een servicedesk die is gericht op onder andere het beantwoorden van vragen van Klanten en medewerkers van UWV, zoals o.a. over de voortgang van het uitvoeren van onderhoud, reparaties, eventuele vervanging en inname.

- Opdrachtnemer zorgt ervoor dat vragen zo snel mogelijk echter uiterlijk binnen 48 uur worden beantwoord;
- De servicedesk dient dagelijks bereikbaar te zijn op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur minimaal per telefoon en e-mail;
- Het personeel van de servicedesk is van alle afspraken tussen UWV en Opdrachtnemer op de hoogte zodat ze de Klanten van de juiste informatie kunnen voorzien.

3.3 Storingsdienst

Bij storingen en calamiteiten biedt Opdrachtnemer een 24 uurs storingsdienst voor Klant aan.

Bij een melding van een storing en/of defect van het mobiliteitshulpmiddel zal Opdrachtnemer:

- Binnen 2 uur na melding ter plekke zijn bij de Klant en het defect en/of storing verhelpen;
- Direct bij aankomst een inschatting maken van de reparatie;
- Wanneer de storing of defect niet binnen 1 uur kan worden opgelost, kosteloos vervoer van de Klant naar zijn huisadres verzorgen.

Indien blijkt dat het niet lukt om binnen 24 uur na melding de storing en/of defect te verhelpen, zal Opdrachtnemer binnen 48 uur na melding voor een tijdelijk vervangend gelijkwaardig hulpmiddel zorgen. Is een tijdelijk vervangend gelijkwaardig hulpmiddel niet beschikbaar, dan overlegt Opdrachtnemer met AD welke oplossing geboden wordt.

3.4 Klachtenprocedure

Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure ingericht in zijn organisatie. In het klachtenreglement beschrijft Opdrachtnemer hoe de Klant een Klacht in kan dienen en wat hij mag verwachten van de afhandeling en verwijst Klanten actief naar dit document.

Klachten worden volgens de volgende procedure afgehandeld:

- De indiener van de Klacht krijgt binnen 2 weken na ontvangst van de Klacht door de aanbieder bericht van ontvangst van de Klacht;
- Klachten worden in principe binnen 6 weken door Opdrachtnemer afgehandeld. Klachten die niet binnen de termijn van 6 weken kunnen worden afgehandeld, worden met opgaaf van reden en de nieuwe oplostermijn aan indiener van de Klacht en UWV (email adres BeheerOGV@uwv.nl) doorgegeven;
- De Klacht moet worden behandeld door een onafhankelijke medewerker, die zelf niet bij de Klacht betrokken is;
- In geval een indiener van een Klacht meent dat zijn of haar Klacht niet naar behoren is afgehandeld, kan de indiener escaleren naar de AD van UWV. De mogelijkheid om te kunnen escaleren naar de AD van UWV wordt aan Klanten bekend gemaakt;
- Alle Klachten worden beschreven in de aan te leveren managementrapportage (zie hoofdstuk 4)

Opdrachtnemer moet in staat zijn om inzicht te geven in achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde Klachten.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



Datum

12 juli 2021

Versie

1.0

Pagina

7 van 15

3.5 Afhandeling geschillen

Klachten die door de Klant zijn geëscaleerd naar de AD met betrekking tot onder andere het functioneren, reparatie of vervanging van Producten worden afgehandeld door de AD.

Wanneer de Klacht niet wordt opgelost en dit leidt tot een geschil, óf er is een geschil ontstaan op basis van een andere oorzaak, dan kan worden geëscaleerd naar de Accounthouder.

Indien het geschil niet tussen Accounthouder en Opdrachtnemer opgelost kan worden, dan kan Opdrachtnemer het geschil voorleggen aan de geschillencommissie CRV.

In deze geschillencommissie hebben medewerkers zitting die niet direct zijn verbonden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer. Zo borgt UWV dat ten opzichte van Opdrachtnemer een onafhankelijk oordeel over het geschil wordt geveld. De geschillencommissie beoordeelt het geschil en doet uiterlijk binnen 6 weken nadat de Klacht door de geschillencommissie is ontvangen een uitspraak.

Een geschil kan worden ingediend via beveiligde mail naar het mailadres:

InkoopVoorzieningen@uwv.nl. Opdrachtnemer ontvangt de uitspraak per beveiligde mail.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



4 Managementinformatie en resultaatmeting

4.1 Managementrapportage

Opdrachtnemer verzorgt eenmaal per half jaar een managementrapportage op basis van afgesproken Dienstverlening in de Raamovereenkomst. UWV levert hiervoor een format aan. Dit format kan aangepast worden als gevolg van een wijziging in de informatiebehoefte van UWV.

Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen.

Opdrachtnemer levert de rapportage twee keer per jaar aan. Uiterlijk 20 werkdagen na 30 juni en 31 december. Doel van de managementrapportage is om inzicht te krijgen in de prestaties en werking van de processen van UWV en Opdrachtnemer en deze te verbeteren waar nodig.

Als bijlage bij de managementrapportage verstrekt Opdrachtnemer:

- Twee keer per jaar een gedetailleerd overzicht van de opdrachten, gecummuleerd vanaf de start van het contract. UWV levert hiervoor een voorbeeld format aan. De Opdrachtnemer mag ook een eigen format gebruiken. In dit format komen ten minste de volgende punten aan de orde:
 - Ordernummer;
 - Productcode;
 - Productomschrijving;
 - Besteldatum (datum inkooporder);
 - Verwachte datum levering (datum die op offerte vermeld is);
 - Daadwerkelijke datum levering;
 - Datum inname;
 - Looptijd middel in maanden;
 - Ingeval van een Special aangeven of dit hulpmiddel is gehuurd of gekocht.
- Eén keer per jaar, uiterlijk 20 werkdagen na 31 december, levert Opdrachtnemer het klanttevredenheidsrapport aan (zie paragraaf 4.3).

UWV kan de inhoud van de managementrapportages en de bijlage(n) controleren. Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen.

4.2 Prestatie-indicatoren leveranciersbeoordeling

Basis voor de beoordeling van de prestaties is de gevraagde managementinformatie. Bespreking van de geleverde prestaties vindt plaats in het tactisch overleg. De hieronder beschreven Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's) zijn maatgevend. Normen en KPI's kunnen jaarlijks in overleg met Opdrachtnemers worden aangepast op basis van behaalde prestaties. Opdrachtnemer dient hier zijn medewerking aan te verlenen. De normen voor het eerste contractjaar zijn opgenomen in de in dit hoofdstuk beschreven KPI's. Gewijzigde normen worden in paragraaf 4.5 vastgelegd.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



Overzicht van de KPI's voor de levering en de Dienstverlening die in relatie staat tot de Voorzieningen mobiliteitshulpmiddelen:

Perspectief	Kritische Prestatie-indicatoren
1. Klanten	A. Klanttevredenheid Onderzoek B. Gegronde Klachten
2. Processen	C. Naleving tijdigheid Dienstverlening D. Naleving tijdigheid en volledigheid managementinformatie

4.3 Kritische Prestatie-indicatoren ten aanzien van Klanten

KPI	A. Klanttevredenheid
Definitie	De mate waarin de Klant tevreden is over de Dienstverlening en het hulpmiddel van de Opdrachtnemer.
Meetmethodiek	Jaarlijks wordt er een representatief klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uitgevoerd door Opdrachtnemer onder een a-selecte groep van Klanten.. Dit kan ook een doorlopend KTO zijn. De inhoud van het KTO wordt door Opdrachtnemer opgesteld en wordt met UWV afgestemd. De periode waarover wordt gemeten is van 1 januari tot en met 31 december. De eerste meting vindt plaats over de periode van 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022. Onder representatief verstaat UWV minimaal 25% van het aantal Klanten waarmee Opdrachtnemer contact heeft gehad in het kader van levering en service van mobiliteitshulpmiddelen met een minimum van 15 Klanten of zoveel Klanten als waaraan Opdrachtnemer een mobiliteitshulpmiddel heeft geleverd. In het onderzoek wordt ten minste de tevredenheid onderzocht ten aanzien van de volgende aspecten: - Bejegening door en totale Dienstverlening van personeel van Opdrachtnemer, te denken aan; - Kwaliteit en de mate van passendheid van het mobiliteitshulpmiddel; - Levering en instructie; - Telefonische bereikbaarheid; - Responstijd bij garantie, reparatie, storing en calamiteit; - De communicatie over de levertijd; Opdrachtnemer maakt inzichtelijk hoe de eindscore tot stand is gekomen.
Norm (waarde)	Per KTO gemiddeld minimaal een 7.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor metingen van klanttevredenheid, legt de resultaten vast in een rapport en stelt dit aan UWV ter beschikking. Het rapport omvat een omschrijving van de gehanteerde onderzoeksmethode, de uitslag, analyse, conclusies en acties die worden ondernomen om de klanttevredenheid te verbeteren.
KPI score bepaling	1x per jaar; Jaarlijks het klanttevredenheidsrapport als bijlage meesturen met de managementrapportage. Aanleveren uiterlijk binnen 20 werkdagen na 31 december.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



KPI	B. Gegeronde Klachten over Opdrachtnemer
Definitie	Een Klacht wordt als gegrond beschouwd als Opdrachtnemer niet, of niet volledig heeft gedaan, wat met UWV binnen het leveren van de Dienstverlening aan de Klant is afgesproken (verwijtbaar aan Opdrachtnemer).
Meetmethodiek	In de managementrapportage beschrijft Opdrachtnemer het aantal ontvangen Klachten (dit betreft ook de door UWV doorgegeven Klachten) over de rapportageperiode. Opdrachtnemer omschrijft kort iedere Klacht en geeft daarbij zijn oordeel of deze gegrond (verwijtbaar aan Opdrachtnemer) of niet gegrond is. Het oordeel van UWV over de gegrondheid is hierin doorslaggevend.
Norm (waarde)	Maximaal 5% gegronde Klachten van het aantal bestellingen over de in de managementrapportage genoemde periode.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de registratie van alle aan hem gemelde Klachten, daarin zijn ten minste de punten onder paragraaf 3.4 opgenomen. Opdrachtnemer zorgt dat in de managementrapportage een korte omschrijving wordt opgenomen per ontvangen Klacht in de rapportageperiode. Het eindoordeel of een Klacht gegrond of ongegrond is ligt bij UWV.
KPI score bepaling	1x per half jaar

4.4 Kritische Prestatie-indicatoren ten aanzien van processen

KPI	C. Naleving tijdigheid Dienstverlening
Definitie	Voldoen aan alle tijdigheidsvereisten zoals opgenomen in het DFAPP, met name: - Maximale levertijd voor hulpmiddelen vanaf datum ontvangst Inkooporder bedraagt 10 werkdagen (met uitzondering van hulpmiddelen uit subcategorie C en Specials). - Daadwerkelijke leverdatum komt overeen met de afgesproken leverdatum, Klant en UWV zijn altijd geïnformeerd bij afwijkende leverdatum.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer rapporteert elk half jaar in de managementrapportage of de tijdigheid behaald is over de periode zoals genoemd in de rapportage. UWV controleert (de door Opdrachtnemer) opgegeven tijdigheid.
Norm (waarde)	Opdrachtnemer dient voor ten minste 95% aan de in de definitie gestelde tijdigheidsvereisten te voldoen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor het invullen van de tijdigheidsgegevens in de bijlage bij de managementrapportage.
KPI score bepaling	1x per half jaar

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



KPI	D. Naleving tijdigheid en volledigheid managementinformatie
Definitie	Verantwoording over de prestaties van Opdrachtnemer door het tijdig en volledig aanleveren van de managementrapportage en bijbehorende bijlage(n) per half jaar.
Norm (waarde)	Alle managementrapportages en bijlage(n) worden volledig binnen 20 werkdagen na afloop van elk half jaar digitaal aangeleverd. Dit is jaarlijks na 30 juni en 31 december.
Meetmethodiek	UWV heeft de managementrapportage en bijlage(n) binnen 20 werkdagen ontvangen. UWV controleert of de rapportage tijdig en volledig is aangeleverd.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt elk half jaar zorg voor het digitaal insturen van de volledige managementrapportage en bijlage(n) binnen 20 werkdagen na 30 juni en 31 december.
KPI-score bepaling	1 x per half jaar

4.5 Overzicht normen Kritische Prestatie-indicatoren per contractjaar

Normen kunnen jaarlijks in overleg met Opdrachtnemers voor alle Opdrachtnemers gezamenlijk worden aangepast op basis van behaalde prestaties. Onderstaand overzicht wordt daarom jaarlijks aangevuld, tenzij de normen ongewijzigd blijven.

Perspectief	KPI	Norm jaar 1	Norm jaar 2	Norm jaar 3	Norm jaar 4	Norm jaar 5	Norm jaar 6
1. Klanten	A. Klanttevredenheid Onderzoek	Cijfer: min. 7					
	B. Gegronde Klachten	max. 5%					
2. Processen	C. Naleving tijdigheid Dienstverlening	min. 95%					
	D. Naleving tijdigheid en volledigheid managementinformatie	max. 20 werkdagen 100% volledig					

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



4.6 Beoordeling van de prestaties

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per half jaar beoordeeld door de Accounthouder aan de hand van onder andere:

- o De door Opdrachtnemer aangeleverde managementrapportage;
- o De door Opdrachtnemer meegeleverde bijlage(n);
- o Ontvangen signalen vanuit de medewerkers van UWV;
- o De door UWV gemaakte rapportages uit UWV-systemen.

De prestaties worden altijd tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken.

Als uit de managementrapportage blijkt dat de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, of vanuit de signalen blijkt dat Opdrachtnemer zich niet houdt aan de eisen zoals genoemd in het PVE, DFAPP en deze SLA, dient Opdrachtnemer in het tactisch overleg duidelijk te maken wat de oorzaak van het niet behalen van de norm is geweest. Tevens geeft Opdrachtnemer aan welke verbeteringen er in de Dienstverlening worden doorgevoerd om het prestatieniveau weer op het niveau van de norm te krijgen. Afhankelijk van de aard en omvang van de afwijking van de norm dient de Opdrachtnemer op te geven van en binnen een door UWV bepaalde termijn een verbeterplan aan te leveren.

Opdrachtnemer beschrijft in dit verbeterplan voor de betreffende KPI of eis, hoe Opdrachtnemer binnen 3 maanden na indienen van het verbeterplan, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm krijgt. Ongeacht het prestatieniveau van Opdrachtnemer bespreken UWV en Opdrachtnemer in elk tactisch of strategisch overleg het optimaliseren van de Dienstverlening aan de Klant.

Uitgangspunt is dat Opdrachtnemer binnen 3 maanden na vaststelling van de afwijking het prestatieniveau weer op de afgesproken norm krijgt. Indien na 3 maanden het prestatieniveau nog niet op de afgesproken norm ligt kan UWV besluiten om Opdrachtnemer tijdelijk uit te sluiten van opdrachten.

Gedurende het contract kan de behoefte van UWV ten aanzien van het leveren van management-informatie veranderen met als doel het verbeteren van de kwaliteit van de Dienstverlening van Opdrachtnemer en/of UWV aan de Klant. Opdrachtnemer werkt mee aan het aanpassen van de managementinformatie indien UWV hier om verzoekt. In overleg worden er afspraken gemaakt over het tijdspad en realisatie.

De naleving van het SLA weegt mee in de beoordeling of UWV de Raamovereenkomst voortijdig beëindigt.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



Datum

12 juli 2021

Versie

1.0

Pagina

13 van 15

5 Beveiliging en Privacy

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de beveiliging van gegevens en bescherming van de privacy van de Klant conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook moet de Opdrachtnemer op verzoek van UWV kunnen laten zien dat de juiste technische en organisatorische maatregelen zijn genomen om de Persoonsgegevens te beveiligen.

De voorwaarden die betrekking hebben op beveiliging van gegevens en bescherming van de privacy van de Klant, die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, blijven naar hun strekking van kracht na beëindiging van de Raamovereenkomst.

Opdrachtnemer zorgt voor verwerking en opslag van gegevens. Opdrachtnemer waarborgt dat deze gegevens te allen tijde kunnen worden overgedragen aan UWV zodra deze daarom verzoekt.

5.1 Doelbinding en gegevensuitwisseling

Opdrachtnemer levert in opdracht van UWV een Voorziening en bijbehorende Dienstverlening aan personen met een structurele beperking. Hierbij worden Persoonsgegevens uitgewisseld.

Om Opdrachtnemer in staat te stellen de Producten, Diensten en bijbehorende Dienstverlening te leveren aan de Klant verstrekt UWV onder andere de volgende gegevens aan Opdrachtnemer:

- NAW;
- Ordernummer;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Korte beschrijving van de behoefte van de Klant.

Indien er gegevens via e-mail worden verstuurd gebeurt dit onder vermelding van het Ordernummer. Persoonsgegevens kunnen uitsluitend digitaal worden uitgewisseld indien daarvoor gebruik wordt gemaakt van een veilig digitaal kanaal (versleuteld).

In de managementrapportages en bijlagen die Opdrachtnemer halfjaarlijks aan zijn Accounthouder verstuurt worden nooit Persoonsgegevens vermeld maar alleen Ordernummers.

Wanneer Opdrachtnemer een Onderaannemer inschakelt om ten behoeve van UWV-activiteiten te verrichten, dan legt hij contractueel met deze Onderaannemer vast dat deze zich aan de verplichtingen houdt t.a.v. beveiliging en gegevensverwerking zoals in hoofdstuk 5 van dit SLA is beschreven.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



5.2 AVG – bepalingen ten aanzien van de verwerkingsverantwoordelijke

- Opdrachtnemer verwerkt de Persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG en eventuele andere van toepassing zijnde wet- en regelgeving met betrekking tot het verwerken van Persoonsgegevens.
- Opdrachtnemer verwerkt de in het kader van de Raamovereenkomst ontvangen of verzamelde Persoonsgegevens alleen voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de Dienst(verlening) op grond van de Raamovereenkomst.
- Partijen verstrekken elkaar die informatie en verlenen elkaar die medewerking die nodig is om te voldoen aan de AVG en eventuele andere toepasselijke wet- en regelgeving.
- Opdrachtnemer heeft passende [technische en organisatorische maatregelen \(bron: www.autoriteitpersoonsgegevens.nl\)](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl), als bedoeld in artikel 32 AVG, getroffen om de Persoonsgegevens te verwerken voor de uitvoering van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer zal de getroffen maatregelen periodiek evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren voor zover de eisen of (technologische) ontwikkelingen daartoe aanleiding geven. Opdrachtnemer rapporteert, over de naleving van de getroffen maatregelen, op verzoek van UWV. UWV kan zo'n verzoek in principe maximaal éénmaal per jaar doen (bijvoorbeeld in het geval van een datalek). Alleen op basis van gegronde redenen kan UWV zo'n verzoek vaker doen. Het rapport wordt opgesteld door een onafhankelijk gecertificeerde externe deskundige die een verklaring afgeeft.
- Opdrachtnemer zal, onverminderd zijn verplichting tot het melden van inbreuken¹ in verband met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens, UWV direct informeren over (vermeende) inbreuken in verband met Persoonsgegevens. Opdrachtnemer zal de consequenties van een inbreuk inzichtelijk maken. Opdrachtnemer verstrekt de informatie over de geïdentificeerde inbreuken in verband met Persoonsgegevens en de genomen maatregelen aan zijn Accounthouder van UWV.
- UWV beslist na overleg met Opdrachtnemer of en hoe de inbreuk in verband met Persoonsgegevens leidt tot een (al dan niet tijdelijke) aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden op grond van de Raamovereenkomst en over het moment dat de aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden wordt opgeheven.

¹ Een inbreuk als bedoeld in artikel 4 sub 12 van de AVG. Het betreft een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens. Hierbij moet bijvoorbeeld worden gedacht aan het verlies van gegevensdragers waarop Persoonsgegevens staan, het verzenden van Persoonsgegevens naar een geadresseerde voor wie de Persoonsgegevens niet zijn bedoeld, of een gehackte database met Persoonsgegevens.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV



5.3 Informatiebeveiliging

Opdrachtnemer dient, voor de onder de Raamovereenkomst overeengekomen werkzaamheden of het tot stand te brengen resultaat, gecertificeerd te zijn en te blijven op het gebied van informatiebeveiliging². Certificering is op basis van ISO 27001:2017 (of gelijkwaardig), of een aantoonbare gelijkwaardige baseline op het gebied van informatiebeveiliging.

5.4 Beveiligingsfunctionaris

Opdrachtnemer benoemt een beveiligingsfunctionaris die verantwoordelijk is voor het opstellen, de implementatie, het onderhoud en de naleving van het beveiligingsbeleid. Daar waar Opdrachtnemer geen reguliere beveiligingsfunctionaris heeft, vervult een daartoe aangewezen lid van de directie van Opdrachtnemer die functie.

Opdrachtnemer houdt medewerkers die direct of indirect ingeschakeld worden bij de werkzaamheden ten behoeve van UWV op de hoogte van beleid en voorschriften op het gebied van beveiliging zodat deze hier naar kunnen handelen en voor afwijkingen verantwoordelijk kunnen worden gesteld. Opdrachtnemer zal het beveiligingskader vertalen naar beleid, afspraken, procedures en werkinstructies en deze uitdragen in zijn organisatie, waaronder mede worden begrepen door Opdrachtnemer voor de te leveren Dienstverlening ingeschakelde derden.

² Alles wat men doet om ervoor te zorgen dat men bij informatie kan komen wanneer men dat wil, dat de informatie klopt en de informatie niet bij anderen terecht komt. Het gaat daarbij vaak om een computersysteem, maar dat hoeft niet. Het gaat om maatregelen, procedures en processen die beveiligingsproblemen voorkomen, opsporen, onderdrukken en oplossen. Ontstaat er wel een probleem met de informatie? Dan zorgt informatiebeveiliging ervoor dat de gevolgen zoveel mogelijk beperkt worden.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf UWV