

Bijlage 1 Programma van Eisen

Gemeente Amstelveen namens de samenwerkingsverband gemeentebelastingen Amstelland:
 Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn en De Ronde Venen
 Europese Openbare Aanbesteding, I&A-nummer: I&A_2022_0042

Generieke eisen

Dit Programma van Eisen bestaat uit eisen waaraan u dient te voldoen tijdens de uitvoering van de Raamovereenkomst.

	Omschrijving
1	Algemene Eisen
1.1	Opdrachtnemer conformeert zich onvoorwaardelijk en zonder voorbehoud aan alle gestelde voorwaarden en bepalingen in de Offerteaanvraag.
1.2	Opdrachtnemer garandeert dat de dienstverlening voldoet aan de in de Offerteaanvraag en in het bijzonder dit Programma van Eisen en Wensen gestelde.
1.3	Opdrachtnemer garandeert tevens dat de dienstverlening zal voldoen aan de door de Opdrachtnemer in de Inschrijving uitgewerkte Plan van aanpak.
1.4	<u>Kwaliteitsborgingsysteem NEN-EN-ISO 9001:2015 of gelijkwaardig</u> De Opdrachtnemer moet in het bezit zijn van een geldig kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de norm NEN-EN-ISO 9001:2015 'Kwaliteitsmanagementsysteem Eisen', of een daaraan gelijkwaardig systeem of een eigen Kwaliteitsmanagementsysteem waarbij er sprake is van gelijkwaardige maatregelen, welke betrekking heeft op de aard van de opdracht. ▪ Het certificaat moet zijn afgegeven door een daartoe bevoegde certificeringinstantie. Om in aanmerking te kunnen komen voor de opdracht moet de Opdrachtnemer een kopie van het geldig kwaliteitssysteemcertificaat overleggen. Ingeval van een samenwerkingsverband van ondernemers (Combinatie) dient de Combinatie, dan wel alle deelnemers van die Combinatie in het bezit te zijn van het hiervoor bedoelde kwaliteitssysteemcertificaat; in het geval dat afzonderlijke certificaten worden overgelegd, moeten deze certificaten gezamenlijk overeenkomen met de aard van de opdracht. ▪ De Opdrachtnemer die beschikt over een eigen kwaliteitssysteem dient aan te tonen welke maatregelen zijn onderneming heeft genomen om de gevraagde kwaliteit te waarborgen. Onder gelijkwaardig wordt verstaan het voldoen aan de volgende kenmerken: ○ kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld middels een kwaliteitshandboek). De directie draagt ook de verantwoordelijkheid voor correcte opzet, uitvoering en beheersing van het kwaliteitsbeleid; ○ aanwezigheid en organisatie-brede uitvoering van relevante procedures met betrekking tot dienstverlening/eindproducten en beheer van middelen en documenten, waarbij continue verbetering een belangrijk aandachtspunt is; ○ aanwezigheid van de interne kwaliteitscyclus: meting, analyse en verbetering van kwaliteitsniveaus; ○ aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op naleving van de kwaliteitsprocedures; ○ klant gerelateerde processen: er is een systeem om ervoor te zorgen dat (vanuit het perspectief van de klant) helder wordt gemaakt wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen;

	als eis geldt dat er kwaliteitscontroles uitgevoerd worden door daartoe bevoegde instanties en/of technische organen.
1.5	Het tarief is integraal ("all-in"). Is gebaseerd op alle in de offertaanvraag gestelde eisen & wensen. Er worden geen extra kosten achteraf ingediend. Zoals bijvoorbeeld: administratiekosten, overheid, reiskosten, managementrapportages, verzekeringen, ICT kosten, portaalkosten, brandstofkosten, analysekosten, etc. Uitzondering hierop zijn de directe kosten van het kadaster voor het beslag op onroerende zaken en extra beslagkosten. Deze mogen apart in rekening worden gebracht.
1.6	Basis is de Kostenwet invordering rijksbelastingen. Eerste kosten van de aanmaningen, dwangbevelen, etc zijn voor de Opdrachtgever. Vervolgingskosten na aanlevering voor de herberekening komen ten gunste van de Opdrachtnemer. In geval deze kosten niet bij de schuldenaar geïnd kunnen worden, zijn deze niet op de Opdrachtgever verhaalbaar. Uitzondering hierop zijn de directe kosten van het kadaster voor het beslag op onroerende zaken. Deze kunnen direct apart in rekening worden gebracht bij de Opdrachtgever. Bij betaling door de schuldenaar zijn die kosten voor de Opdrachtgever. De vervolgingskosten van de aanmaning en dwangbevelkosten blijven ten gunste van de Opdrachtgever.
1.7	Facturering vindt achteraf plaats per gemeentelijke opdrachtgever: Amstelveen, Aalsmeer, Diemen, De Ronde Venen, Ouder-Amstel en Uithoorn. Facturering vindt plaats per kwartaal of in nader overleg. Bij onjuistheden mag de Opdrachtgever onder vermelding van reden de betaling zonder extra kosten opschorten totdat hierover overeenstemming is bereikt.
1.8	Ingeval van nieuwe gerelateerde diensten worden deze vooraf gespecificeerd en alleen na uitdrukkelijke toe-/instemming van de Opdrachtgever uitgevoerd en in rekening gebracht.
1.9	De prijzen mogen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het CBS-indexcijfer voor commerciële dienstverlening en transport (DPI). De eerste indexering vindt plaats op 01-01-2024.
1.10	Van toepassing is de Standaard Verwerkersovereenkomst IBD van de gemeente Amstelveen, welke door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk wordt geaccepteerd.

2	Eisen aan Organisatie van Opdrachtnemer																												
2.1	Het deurwaarderskantoor houdt zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving in overleg/samenspraak met de aangewezen Invorderaar of de door hem aangewezen gemandateerde zoals bijvoorbeeld de teamleider/hoofd belastingen.																												
2.2	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon aan, welke zal fungeren als "single point of contact" tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden en daaruit voortvloeiende verplichtingen zoals rapportages en andere communicatie.																												
2.3	Opdrachtnemer garandeert dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van de geprognosticeerde behoefte (zie Inschrijvingsformulier) in staat is de behoefte van de Aanbestedende Dienst te realiseren, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.																												
2.4	Het deurwaarderskantoor heeft een Stichting Derdengelden Rekening waarop geïncasseerde bedragen worden gestort. Of Opdrachtnemer gaat akkoord dat deze binnen 1 maand na gunning wordt geopend.																												
2.5	Opdrachtnemer beschikt over een deurwaarders netwerk met landelijke dekking.																												
2.6	Rapportage milieumanagement. De opdrachtnemer weet dat overheden jaarlijks een rapportage aan opdrachtgever beschikbaar stelt over de beheersing en vermindering van de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de onderhavige opdracht.																												
2.7	Opdrachtnemer zet nadrukkelijk uiteen de wettelijke systematiek rond de wettelijke regels met betrekking tot privacy. Dus niet alleen dat deze daar van op de hoogte is!																												
3	Eisen dienstverlening																												
3.1	De dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de opdracht(en) voor de Aanbestedende Dienst wordt aangeboden vanuit de locatie van Opdrachtnemer.																												
3.2	De dienstverlening dient uitgevoerd te worden conform de door de Aanbestedende Dienst te verstrekken werkinstructies.																												
3.3	Na overdracht wordt een actieve, zelfstandige en deskundige opstelling verwacht. De aangewezen invorderaar behoudt zich het recht voor om ook zelf invorderingswerkzaamheden uit te voeren. Het gaat hierbij om gevoelige politiek/maatschappelijke/financiële dossiers en niet om bulk dossiers. Retour ontvangen en oninbaar voorgestelde aanslagen kunnen aan een andere partij ter invordering worden aangeboden.																												
3.4	Proces belasting invorderingen: Invorderingsstappen gemeenten <table border="1" data-bbox="363 1529 1466 1771"> <tr> <td>a.</td><td>Kosteloze herinnering</td><td>Binnen 21 dagen na laatste betalingstermijn of vervallen automatische incasso</td></tr> <tr> <td>b.</td><td>Aanmaning</td><td>Binnen 1 maand na de kosteloze herinnering</td></tr> <tr> <td>c.</td><td>Postdwangbevel</td><td>Binnen 1 maand na de aanmaning</td></tr> <tr> <td>d.</td><td>Laatste waarschuwing/Politiebrief</td><td>Binnen 1 maand na het postdwangbevel</td></tr> <tr> <td>e.</td><td>Aanlevering bestand externe deurwaarder</td><td>Binnen 14 dagen na Laatste waarschuwing/Politiebrief</td></tr> </table> Invorderingsstappen externe deurwaarder <table border="1" data-bbox="363 1800 1466 2007"> <tr> <td>f.</td><td>Kennisgevingsbrief deurwaarder</td><td>Binnen 14 dagen na aanlevering bestand</td></tr> <tr> <td>g.</td><td>Hernieuwd bevel</td><td>Binnen 3 maanden na aanlevering bestand</td></tr> <tr> <td>h.</td><td>Loonvordering</td><td>Leggen looninvordering</td></tr> <tr> <td>i.</td><td>executies, in 1^{ste} instantie op basis van eigen inschatting.</td><td> - Bankbeslag - Kentekenbeslag </td></tr> </table>		a.	Kosteloze herinnering	Binnen 21 dagen na laatste betalingstermijn of vervallen automatische incasso	b.	Aanmaning	Binnen 1 maand na de kosteloze herinnering	c.	Postdwangbevel	Binnen 1 maand na de aanmaning	d.	Laatste waarschuwing/Politiebrief	Binnen 1 maand na het postdwangbevel	e.	Aanlevering bestand externe deurwaarder	Binnen 14 dagen na Laatste waarschuwing/Politiebrief	f.	Kennisgevingsbrief deurwaarder	Binnen 14 dagen na aanlevering bestand	g.	Hernieuwd bevel	Binnen 3 maanden na aanlevering bestand	h.	Loonvordering	Leggen looninvordering	i.	executies, in 1 ^{ste} instantie op basis van eigen inschatting.	- Bankbeslag - Kentekenbeslag
a.	Kosteloze herinnering	Binnen 21 dagen na laatste betalingstermijn of vervallen automatische incasso																											
b.	Aanmaning	Binnen 1 maand na de kosteloze herinnering																											
c.	Postdwangbevel	Binnen 1 maand na de aanmaning																											
d.	Laatste waarschuwing/Politiebrief	Binnen 1 maand na het postdwangbevel																											
e.	Aanlevering bestand externe deurwaarder	Binnen 14 dagen na Laatste waarschuwing/Politiebrief																											
f.	Kennisgevingsbrief deurwaarder	Binnen 14 dagen na aanlevering bestand																											
g.	Hernieuwd bevel	Binnen 3 maanden na aanlevering bestand																											
h.	Loonvordering	Leggen looninvordering																											
i.	executies, in 1 ^{ste} instantie op basis van eigen inschatting.	- Bankbeslag - Kentekenbeslag																											

	j.	Overige executies, alleen na toestemming.	Altijd alleen na toestemming van het hoofd Belastingen: - Pandbeslag in het kadaster ter zekerheid. - Daadwerkelijke executie roerende en onroerende zaken.
3.5	Opdrachtgever dient tenminste op de volgende werktijden/openingstijden Opdrachten ter verwerking te kunnen verstrekken aan Opdrachtnemer: - maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 18.00 uur; - met uitzondering van de nationale feestdagen.		
3.6	De Opdrachtnemer dient gedurende de werktijden/openingstijden de Opdrachten te kunnen afhandelen binnen de gestelde eisen.		
3.7	De Opdrachtnemer heeft de beschikking over voldoende technisch materieel en materiaal om de Opdrachten uit te kunnen voeren.		
3.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor de noodzakelijke IT en ICT hardware en software waarmee de Opdrachten uitgevoerd kunnen worden.		
3.9	Betalingen en deelbetalingen op een vordering aan het deurwaarderskantoor worden dagelijks, bij voorkeur realtime, in het geautomatiseerde online incasso-systeem van het deurwaarderskantoor verwerkt. De betalingen en deelbetalingen worden wekelijks na ontvangst doorgestort naar het rekeningnummer van de betreffende gemeentelijke opdrachtgever.		
3.10	Hernieuwd bevel, na ontvangst van het bestand met de opdrachten hernieuwd bevel. Hernieuwd bevelen worden zoveel mogelijk persoonlijk overhandigd. Hierbij wordt waar mogelijk een betalingsregeling getroffen of wordt indien aannemelijk gewezen op de mogelijkheid tot kwijtschelding. Als belanghebbende niet wordt aangetroffen kan het bevel in de brievenbus worden achtergelaten. Hiervan wordt een foto genomen en opgenomen in het dossier. Bij meer dan 250 vorderingen kan alleen in overleg en met toestemming worden afgeweken van de termijn van 14 werkdagen.		
3.11	Doorlooptijden & eisen aan uitvoering invordering: dossiers zijn zoveel mogelijk binnen 6 maanden na aanlevering afgehandeld. Doel is vorderingen binnen één jaar te hebben afgehandeld na aanlevering. Termijnoverschrijdingen worden per dossier onderbouwd en besproken met de invorderingsambtenaar en daarna per dossier/schuldenaar gemonitord.		
3.12	Indien betaling uitblijft kan de deurwaarder zelf bepalen om direct een loonvordering, bankvordering te leggen. Hiervoor hoeft geen nadere toestemming te worden gevraagd bij de aangewezen Invorderaar of de door hem gemandateerde zoals bijvoorbeeld het Hoofd Belastingen/ teamleider Belastingen.		
3.13	Oninbaar. Voorstellen tot oninbaar worden gedaan op basis van de volgende voorwaarden: 1. Geen verhaal via loonvordering of bankbeslag 2. Vertrokken onbekend waarheen en geen verhaalsobjecten in Nederland. 3. Faillissement opgeheven bij gebrek aan baten en de aanslag valt in het faillissement, er zijn waarschijnlijk geen baten. 4. Verklaring onvermogen op basis van: a. het inkomen is maximaal beslagen en verdeling levert weinig op, b. de inboedel heeft geen waarde en de schade voor belanghebbende staat in geen verhouding tot het te vorderen bedrag. (verkoop van de boedel mag in beginsel niet als strafmaatregel worden gebruikt.) Dit dient zoveel mogelijk onderbouwd te worden. c. er is geen auto/huis voor verhaal.		
3.14	Verslaglegging voorstellen oninbaarheid.		

	Bij voorstellen tot oninbaar verklaren worden de hierboven, 3.13, vermelde reden benoemd in een ambtsbericht van de deurwaarder: 1. Vermelding van de specifieke reden (korte omschrijvingen als troosteloze woning is dus onvoldoende); 2. Stukken toegezonden met onderbouwing; 3. Chronologisch elke stap met relevante correspondentie zoals: - o Akties/pogingen tot invordering (datum, resultaat, reden) - o Bezoek aan de schuldenaar (datum en tijdstip) - o Beschrijving van de situatie ter plaatse van de betrokken deurwaarder - o Overige redenen van de deurwaarder m.b.t. de oninbaarheid van de vordering Een niet volledig dossier wordt, zonder extra kosten, retour gezonden met vermelding van wat er aan het voorstel tot oninbaar verklaring ontbreekt.
3.15	Oninbaar voorgestelde posten kunnen opnieuw ter invorderen worden aangeboden. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht indien hiervoor schriftelijke valide argumenten worden gegeven door de opdrachtgever over al eerder bekende omstandigheden.
3.16	Uitstel van betaling en betalingsregelingen worden beoordeeld, behandeld en bewaakt op basis van de richtlijnen van de aangewezen Invorderingsambtenaar en/of Leidraad Invordering. Ingeval van twijfel wordt hierover gemaild en worden hierover afspraken met elkaar gemaakt of worden de richtlijnen aangepast.
3.17	Ontbrekende of veranderde gegevens. Hiervoor wordt direct contact opgenomen met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer/deurwaarder vraagt gegevens op bij werkgevers en uitkeringsinstanties van de belastingschuldige.
3.18	Retour vorderingen. - In beginsel alleen ingeval van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en minnelijke schuldregelingen. - Niet ingeval van bewindvoering. - Alle andere gevallen alleen in overleg per dossier en toegelicht.
3.19	Beslaglegging en ontruiming onroerende zaak. Deurwaarder/ Opdrachtnemer vraagt altijd vooraf toestemming aan de aangewezen Invorderaar of de door hem gemandateerde zoals bijvoorbeeld het Hoofd Belastingen/ teamleider Belastingen voordat tot beslaglegging of ontruiming van een onroerende zaak wordt overgegaan.
3.20	Vordering met spoed (bijvoorbeeld als het huis te koop staat of belanghebbende verhuist naar het buitenland etc.) moeten op zeer korte termijn (48 uur) kunnen worden opgestart.
3.21	De minimale service normen zijn: - Er is een vast aanspreekpunt in persoon en tenminste één vaste plaatsvervanger voor alle operationele zaken en contractuele zaken. - Deze is/zijn telefonisch bereikbaar van maandag t/m vrijdag binnen kantooruren van 08:00 t/m 18:00. - Er is directe communicatie mogelijk met: de betreffende deurwaarder(s) en/of dossier- en bestandsverwerker(s). - E-mails worden zoveel mogelijk afgehandeld binnen 24 uur of bij uitgebreidere vragen wordt binnen 24 uur vermeld wanneer hier een antwoord op komt.
3.22	Opdrachtnemer doet ook zelfonderzoek naar adressen van belastingschuldigen, werkgevers, uitkeringsinstanties etc. indien belanghebbende niet (meer) op het



Diemen



Aalsmeer



Amstelveen



Uithoorn



Ouder-Amstel

Gemeente
De Ronde Venen

	aangeleverde adres verblijft. Indien noodzakelijk vervaardigt Opdrachtnemer een nieuw dwang/hernieuwd bevel en brengt op drachtgever hiervan op de hoogte. Het dwang-en/of hernieuwde bevel is overeenkomstig het met de opdrachtgever afgestemde model/standaard.
3.23	Correspondentie met curators en bewindvoerders om een vordering in te dienen inzake faillissementen en Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP) en/of andere schuldbemiddeling- en saneringsinstanties of -personen wordt onverwijld doorgestuurd naar de Invorderingsambtenaar/teamleider belastingen. Deze neemt dit soort correspondentie zelf in behandeling. Correspondentie vindt digitaal plaats.
3.24	Dossiers blijven tenminste vijf jaar raadpleegbaar nadat deze volledig zijn betaald en/of geheel of gedeeltelijk oninbaar zijn verklaard. Ingeval van openstaande posten zoveel langer als de laatste volledige betaling. Bij verwijdering van dossiers wordt opdrachtgever tenminste 3 maanden van tevoren op de hoogte gesteld welke dossiers worden afgevoerd/vernietigd.

4	Eisen aan kwaliteit van dienstverlening
4.1	Om de kwaliteit van de dienstverlening objectief te meten kan Opdrachtgever gebruik maken van: • Rapportages van de Opdrachtnemer. • Klantentevredenheidsonderzoek. De Opdrachtnemer stemt in met deze kwaliteitsmetingsmethode.
4.2	De rapportages worden binnen vijf werkdagen na einde van een kalendermaand en op eerste verzoek van Opdrachtgever wekelijks, binnen twee werkdagen na einde van de betreffende week aan Opdrachtgever verstrekt.
4.3	De Opdrachtnemer adviseert en is proactief over de invordering en komt gevraagd en ongevraagd met verbeter punten over kwaliteit- en productie- verbeteringen.
4.4	De opdrachtnemer dient tussen de werktijden als genoemd in 3.5 altijd bereikbaar te zijn.
5	Eisen aan personeel
5.1	De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.2	Alle bestanden, documenten of anderszins worden uiterst vertrouwelijk en/of als geheim behandeld door de Opdrachtnemer en al haar medewerkers die belast zijn met de goede uitvoering van de Opdrachten van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verklaart door inschrijving het bepaalde in de Verwerkersovereenkomst (Bijlage 4) na te leven.
5.3	Opdrachtnemer maakt voor het uitvoeren van de Overeenkomst uitsluitend gebruik van deurwaarders die beschikken over de vereiste vakdiploma's op het gebied van de Invorderingswet (invorderingsambtenaar) en Belastingdeurwaarder (gemeentelijke belastingen).
6	Eisen Invorderingen
6.1	Aanvang werkzaamheden. De eerste door opdrachtnemer te ondernemen actie gebeurt binnen 14 dagen na ontvangst van de invorderingsopdracht.
6.2	Digitaal raadpleeg- en muteerbaar systeem waarin de status van alle aangeleverde invorderingsopdrachten gevolgd kan worden. Hiervoor kunnen tenminste 10 gebruikers worden aangemeld waarbij het mogelijk is deze apart te autoriseren voor tenminste en een combinatie daarvan voor: • Beheerder/ gebruikersbeheer • Managementinformatie • Raadplegen • Muten op batchniveau • Muten op dossierniveau • Opdrachtnemer heeft een incasso-systeem online waarin dagelijks, bij voorkeur realtime, wordt bijgehouden en inzicht wordt gegeven aan de opdrachtgever in: - Van welke Gemeente de vordering is (zes stuks) - Status van de openstaande vorderingen; - Ondernomen acties en de geplande acties; Vb. bevindingen huisbezoek met datum, (huisleeg, nieuwebewoners etc.) Vb. opvraag beslag datum verzoek en datum ontvangen en inzage opvraag Vb. datum indiening loonvordering en inzage loonvordering Vb. tegenbericht loonvordering Vb. opvraag kenteken en eventueel beslag met datum. - Vb. betalingsregeling met datum en afspraak Aparte bedragen van de hoofdsom, de soort kosten en de (wettelijke) rente; - NAW-gegevens schuldenaar;

	- Valutadatum betaling; - Vorderingsnummer Opdrachtgever; - Betaald bedrag per vordering; - Deelbetaling of gehele betaling - Subjectnummer/debiteurennummer Opdrachtgever; - Lopende vorderingen met status; - Afgehandelde vorderingen met reden afhandeling; - Eventuele op- en aanmerkingen per vordering. • Opdrachtgever kan in het incasso-systeem onlinezaken aanvullen zoals aantekeningen, betalingen doorgeven, dwangbevel retour vragen enz. • Het digitale systeem is tenminste opdrachtgevers gericht waarbij een uitsplitsing naar onderdeel mogelijk is en waarbij de raadpleegbaarheid per afdeling/gemeente kan worden geautoriseerd. • Er kan een download worden gemaakt in tenminste Excel en CSV • Onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats buiten kantooruren 07:00 t/m 19:00. Indien hiervan moet worden afgeweken wordt dit tenminste 24 uur vooraf met reden gemeld. • Het portaal voldoet aan de veiligheidseisen zoals deze door de gemeente en de wet worden gesteld.
6.3	Betalingen worden wekelijks doorgestort op de betreffende rekeningnummer van de betreffende gemeente. Let op: iedere gemeente heeft een eigen BNG-belastingrekeningnummer. Uit het ter beschikking gestelde digitale portaal zijn de ontvangsten per gemeente direct herleidbaar dmv een code of aantekening. De specificatie van het totaalbedrag bevat ten minste: - NAW-gegevens schuldenaar; - Valutadatum betaling; - Vorderingsnummer Opdrachtgever; - Betaald bedrag per vordering; - Deelbetaling of gehele betaling.
6.4	Managementinformatie Opdrachtgever verlangt een online managementrapportage per deelnemende gemeente. De onderwerpen worden eventueel nader bepaald, maar deze bevat minimaal een overzicht/informatie van het totaal aantal, percentage en bedrag van het: - aangeleverde vorderingen; - openstaande vorderingen (uitgesplitst in hoofdsom, aanmaningskosten, dwangbevelkosten, herbetekingskosten, etc); - afgehandelde vorderingen; - openstaande vorderingen (met als keuze per periode); - overgemaakte ontvangsten; - (betalings)regelingen en het bedrag; - betekeningen; - beslagleggingen; - loonvorderingen - oninbaar - voorstel oninbaar - aangeleverde vorderingen per batch - Overzicht gebruikers portaal; - Rapportage beveiligingsincidenten en datalekken bij Opdrachtnemer.
6.5	Beslaglegging op roerende zaken geschiedt door Opdrachtnemer. Hij dient in dit geval direct een melding per telefoon of e-mail te doen aan Opdrachtgever.

6.6	Alvorens tot beslaglegging of ontruiming van een onroerende zaak wordt overgegaan, informeert Opdrachtnemer vooraf de invorderingsambtenaar bij opdrachtgever hierover. Nadat de nadrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de invorderingsambtenaar is verkregen kan tot uitvoering van beslag of ontruiming worden overgegaan.																			
6.7	ServiceDesk en Escalatieprocedure Voor het digitaal raadpleeg- en muteerbaar systeem is een ServiceDesk van de opdrachtnemer zowel telefonisch als per mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 en 18:00. Opdrachtnemer heeft hiervoor een eigen ServiceDesk. Voor incidenten gelden de volgende criteria. De inschatting van de classificatie vindt in eerste instantie plaats door de opdrachtgever: <table><tr><td>Incident categorie</td><td>Omschrijving</td><td>Reactietijd</td><td>Oplossing streeftijd</td></tr><tr><td>Hoog (1)</td><td>Onbeschikbaarheid van (delen) van de van websites of ernstige beveiligingsissues.</td><td>0,5 uur</td><td>2 uur</td></tr><tr><td>Middel (2)</td><td>Problemen met functionele werking websites of de beheeromgeving.</td><td>4 uur</td><td>48 uur/2 werkdagen</td></tr><tr><td>Laag (3)</td><td>Overige issues niet hoog of middel</td><td>48 uur/2 werkdagen</td><td>120 uur/5 werkdagen</td></tr></table> Reactietijd is de tijd waarbinnen een deskundige medewerker van de Opdrachtnemer contact opneemt voor het analyseren van het incident. Een terugmelding dat het incident is geregistreerd is dus geen reactietijd zoals hiervoor vermeld. Voor incidenten in de categorie hoog is 24 uur per kalenderdag een speciaal telefoonnummer beschikbaar. Pas na afhandeling van de melding kan overleg plaatsvinden over de incident categorie en de eventuele toevoegingen op bovenstaande incident categorie.				Incident categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing streeftijd	Hoog (1)	Onbeschikbaarheid van (delen) van de van websites of ernstige beveiligingsissues.	0,5 uur	2 uur	Middel (2)	Problemen met functionele werking websites of de beheeromgeving.	4 uur	48 uur/2 werkdagen	Laag (3)	Overige issues niet hoog of middel	48 uur/2 werkdagen	120 uur/5 werkdagen
Incident categorie	Omschrijving	Reactietijd	Oplossing streeftijd																	
Hoog (1)	Onbeschikbaarheid van (delen) van de van websites of ernstige beveiligingsissues.	0,5 uur	2 uur																	
Middel (2)	Problemen met functionele werking websites of de beheeromgeving.	4 uur	48 uur/2 werkdagen																	
Laag (3)	Overige issues niet hoog of middel	48 uur/2 werkdagen	120 uur/5 werkdagen																	
6.8	Opdrachtnemer zorgt voor het maatschappelijk gebruikelijke en wettelijke onderhoud van het portaal zoals: - back up - en restorevoorzieningen waarbij de afgesproken dienstverlening binnen 24 uur kan worden gecontinueerd en waarbij het verlies van gegevens maximaal 24 uur is. - retentie van back-ups is minimaal 30 dagen. De back-ups zijn primair bedoeld voor herstelacties in situaties waarbij gegevensverlies of -corruptie is opgetreden door technische problemen. In dergelijke situaties dient de Opdrachtnemer het gegevensverlies zoveel mogelijk te beperken en conform de RPO-eis te herstellen naar het moment vlak voordat het gegevensverlies is opgetreden. - beschikt over een niet-muteerbare audit-trail ten aanzien van toegang, gebruikersmutaties, relevante dossier handelingen (waaronder verwijderingen en toevoegingen). Daarnaast zijn administratieve handelingen en beheershandelingen en wijzigingen opgenomen in niet-muteerbare audit-trails. Deze blijven minimaal gedurende de contractduur beschikbaar of zoveel langer als voor een op dat moment lopend onderzoek noodzakelijk is. - Er wordt voldaan aan de AVG, er is dus inzicht in beveiligingsincidenten en deze worden gemeld en gedeeld met de aangewezen contactpersoon en de privacyofficer van de gemeente Amstelveen. - De beschikbaarheid is 24/7. Binnen kantooruren 07:00-19:00 is deze 99% en daar buiten 95%. Opdrachtnemer levert hiervan in het management portaal per kwartaal een overzicht.																			