

bevolkingsonderzoek



nederland

**Concept Service Level Agreement t.b.v.
de Analysediensten ten behoeve van
het Bevolkingsonderzoek Darmkanker**

tussen

Bevolkingsonderzoek Nederland

en

Opdrachtnemer

Datum:

Status: Concept

Versie: 2.00-1

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	1
2.	Beschrijvingen dienstverlening	1
3.	Kritische prestatie-indicatoren	2
3.1.	Inleiding	2
3.2.	KPI 1 Monsterontvangst	2
3.3.	KPI 2 Doorlooptijden Analyse en Uitslagverstrekking	3
3.4.	KPI 3 Voorraadbeheer, bereikbaarheid en deelname overleggen	3
3.5.	KPI 4 Melden van Storingen, Incidenten, Calamiteiten/datalekken, vragen en verzoeken	4
3.6.	Beschrijving wijze van herstel bij niet voldoen aan de KPI's	4
4.	Storingen, Incidenten, Calamiteiten/datalekken, vragen en verzoeken	5
4.1.	Prioritering	5
4.2.	Storingen	6
4.3.	Incidenten en Calamiteiten/datalekken	6
4.4.	Procesafpraak melden Datalek	7
4.5.	Escalatieprocedure	7
5.	Kwaliteit	8
6.	Communicatie	8
6.1.	Inleiding	8
6.2.	Communicatieniveaus	8
6.3.	Overlegstructuur	9
6.3.1.	Kwaliteitsplatform	13
6.3.2.	Audit	14
6.4.	Rapportages	15
7.	Facturatie	16
7.1.	Kosten exitfase	16
7.2.	Exploitatiekosten variabel personeel	16
7.3.	Exploitatiekosten vast materieel	16
7.4.	Facturen	17
7.5.	Indexering	17

8. Ketenpartnerbeleid	17
9. Exitfase	17
10. Ondertekening	18
Bijlage 1 Begrippen	19
Bijlage 2 Continuïteits- en beveiligingsplan	20
Bijlage 3 Concept Exitplan	21
Bijlage 4 Contactlijst	22

1. Inleiding

Deze SLA is een bijlage bij de Overeenkomst Analysediensten tussen Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland ("BVO NL") en [naam Opdrachtnemer] ("Opdrachtnemer"). Met een hoofdletter geschreven termen in deze SLA hebben dezelfde betekenis als in de Overeenkomst en Bijlagen daarbij.

Deze SLA bevat afspraken met betrekking tot de kwaliteit van de uitvoering van de Overeenkomst en Opdrachten, service niveaus en eisen en normen gesteld aan en geldend voor de Analysediensten. Zo bevat deze SLA:

- operationele afspraken rondom de Overeenkomst;
- eenvoudige en objectieve indicatoren voor de door Opdrachtnemer te leveren Analysediensten, waaronder de KPI's;
- een duidelijke communicatiestructuur tussen Opdrachtnemer en BVO NL;
- overige afspraken met betrekking tot de Overeenkomst.

2. Beschrijvingen dienstverlening

Opdrachtnemer vormt een belangrijke schakel in de keten van Leveranciers die uitvoering geven aan het Bevolkingsonderzoek Darmkanker. Het uitvoeren van de Analysediensten is van cruciaal belang voor BVO NL als ketenverantwoordelijke, maar ook voor andere Leveranciers en stakeholders in het proces. Zonder continue dienstverlening door Opdrachtnemer kan de continuïteit en kwaliteit van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker niet worden gewaarborgd.

De opdracht voor de uitvoering van Analysediensten voor BVO DK bestaat uit:

- (i) het beschikbaar stellen van laboratoriumruimte ten behoeve van Analyse en bijbehorende apparatuur, opslagruimte voor Verbruiksmaterialen en personeel ten behoeve van het uitvoeren van Analyses;
- (ii) het verzorgen van de implementatie, de reguliere dienstverlening en exit diensten;
- (iii) het operationeel maken en houden van de Analyseapparatuur en Koppelingen met software van BVO NL en met de Leverancier van de FIT-testmethode;
- (iv) het uitvoeren van monsterontvangst (openen, uitpakken, inspecteren en het handmatig afmelden van niet-beoordeelbare buizen in software van BVO NL);
- (v) het uitvoeren van klinisch chemische Analyse van ontvangen Zelfafnamebuizen, inclusief pre, her- en inklaringsanalyses en het beoordelen van de resultaten o.b.v. kwaliteitscriteria;
- (vi) het uitvoeren van (extra) kwaliteitsborgingsanalyses en onderhoud, controle en kalibratie van de Analyseapparatuur;
- (vii) het zo milieuvriendelijk mogelijk afvoeren en verwerken van verpakkings- en afvalmaterialen;
- (viii) het leveren van klinisch chemische expertise, onder andere voor professionele supervisie, kwaliteitsborging, eindverantwoordelijkheid voor meetresultaten van de Analysediensten, meedenken over ontwikkelingen en het participeren in het Kwaliteitsplatform waarin in samenwerking met BVO NL, de referentiefunctie en andere Screeningslaboratoria kwaliteit gerelateerde onderwerpen besproken en opgepakt worden.
- (ix) het overnemen van productie (back up) bij continuïteitsproblemen op één van de andere twee of beide andere Screeningslaboratoria;
- (x) het onder de vastgestelde condities opslaan van Feces samples voordat deze geanalyseerd worden en het veilig vernietigen van Feces samples na vrijgave van de analyse resultaten;
- (xi) optioneel: opslag van lichaamsmateriaal voor onderzoeksdoeleinden volgens afspraken en kaders die worden vastgelegd i.s.m. BVO NL;
- (xii) optioneel: het in Nederland leveren van Diensten zoals hierboven beschreven ten behoeve van het BVO DK op Caribisch Nederland.

De Opdrachtnemer dient een locatie in Nederland te hebben waar de uitvoering van de Analysediensten vanaf de start van de Implementatie (verwachte datum uiterlijk 1 juni 2025) tot en

met het einde van de Overeenkomst zal plaatsvinden. Deze eis wordt gesteld omdat de doorlooptijden gehaald moeten worden, er hierdoor minder milieubelasting is voor het transport van de buizen, er minder reisbewegingen zijn als het gaat om fysieke bezoeken vanuit BVO NL, de service support makkelijker is te organiseren vanuit Sysmex (de huidige Leverancier van de FIT - testmethode) als de Screeningslaboratoria in de buurt gevestigd zijn en de back-up makkelijker ingeregeld kan worden bij het uitvallen van één van de Screeningslaboratoria. Een andere reden is dat er binnen het lopende contract van BVO NL met Post NL niet in het buitenland wordt geleverd. Indien hier sprake van zou zijn, zou dit kunnen leiden tot hogere kosten.

3. Kritische prestatie-indicatoren

3.1. Inleiding

De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) zijn belangrijk voor de uitvoering van de Overeenkomst en Opdrachten. De KPI's in deze SLA geven duidelijkheid over de afspraken die dienen te worden gerealiseerd door Opdrachtnemer.

Wanneer de beoordeling van de uitvoering van de Overeenkomst of Opdrachten c.q. KPI's onvoldoende is zal Opdrachtnemer actie ondernemen om zo spoedig mogelijk, of conform concrete afspraken, en in ieder geval op het volgende meetmoment minimaal op het afgesproken niveau te krijgen. Mocht dit alsnog niet lukken en als escalatie op een eerder moment nog niet noodzakelijk is geweest, dan wordt de escalatieprocedure (zie hoofdstuk 4.3) in gang gezet. Concrete acties hangen af van de specifieke bevindingen en onderlinge afspraken.

Indien Opdrachtnemer gedurende een volledig contractjaar alle uit de Overeenkomst en Opdrachten voortvloeiende verplichtingen nakomt en ook alle KPI's, zoals beschreven in dit hoofdstuk, met een 100% score behaalt, zal BVO NL dit voor dat betreffende contractjaar belonen met een teamuitje binnen Opdrachtnemer (vrijelijk in te vullen en te regelen door Opdrachtnemer) ter waarde van maximaal EUR 3000,- dat door BVO NL vergoed zal worden.

Indien Opdrachtnemer enige uit de Overeenkomst of een Opdracht voortvloeiende verplichting of enige KPI, niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, binnen een door BVO NL te stellen termijn, heeft BVO NL het recht het aantal door Opdrachtnemer te verrichten Analysediensten ten opzichte van de andere Screeningslaboratoria te verminderen, overigens onverminderd de overige rechten die BVO NL toekomt op grond van de Overeenkomst, de Opdracht en de wet (waaronder mede begrepen opzegging/ontbinding van de Overeenkomst/Opdrachten, schadevergoeding en het vorderen van nakoming).

3.2. KPI 1 Monsterontvangst

Tabel 1

	KPI
1.	100% van de postzakken van PostNL dient op afleverdagen op een nader overeen te komen tijdsblok in ontvangst te worden genomen (waarbij de pakbon wordt afgetekend nadat de zakken nageteld zijn) door een medewerker van Opdrachtnemer. Na aflevering dient de traceerbaarheid van zowel de postzakken als de Zelfafnamebuizen geborgd te zijn. Eens per week dienen de getekende pakbonnen te worden ingescand en per mail naar BVO NL gestuurd te worden.
2.	100% van de Terugzendpakketten wordt geconditioneerd en veilig opgeslagen tot het uitpakken van de Terugzendpakketten.
3.	100% van de afgeleverde Terugzendpakketten met de Zelfafnamebuizen wordt na bezorging op een Nederlands afleveradres van het Screeningslaboratorium dezelfde dag uitgepakt en gecontroleerd. Als de dag van aflevering geen Analysedag is dient dit uiterlijk op de eerstvolgende Analysedag te gebeuren.

Tabel 2

Risico's en beheersmaatregelen
Welke risico's brengt het niet behalen van de KPI's met zich mee en hoe kunnen deze met passende beheersmaatregelen gemitigeerd worden. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Randvoorwaarden
Wat zijn randvoorwaarden van de KPI's om hieraan te kunnen voldoen. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Monitoring en rapportage
Wijze van monitoring en rapportage (zie ook hoofdstuk 6.3). <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>

3.3. KPI 2 Doorlooptijden Analyse en Uitslagverstrekking

Tabel 3

Nr.	KPI
4.	Analyse van 100% van de binnengekomen Monsters vindt plaats op de dag waarop de Terugzendpakketten geleverd worden door Post NL. Als de dag van aflevering geen Analysedag is dient de Analyse, inclusief een eventuele Heranalyse, op de eerstvolgende Analysedag te gebeuren.
5.	In minimaal 95% van de Analysedagen moeten de resultaten van de Darmkankerscreening van die dag op dezelfde dag vrijgegeven en verstuurd worden conform gedefinieerde dataset via elektronische koppeling met ScreenIT. In 100% van de analysedagen moeten de resultaten de eerstvolgende Analysedag, vóórdat aan een nieuwe run wordt gestart, vrijgegeven en verstuurd zijn conform gedefinieerde dataset via elektronische Koppeling met ScreenIT.
6.	Opdrachtnemer borgt dat de Referentiefunctie FIT steeds zo snel mogelijk na afronden van een Analysedag beschikt over de meetresultaten van die Analysedag (IQC, EQC en cliëntendata) om kwaliteitsrapportages op te stellen. Daarbij geldt dat uiterlijk op de eerste werkdag van de week volgend op de laatste Analysedag de laatste resultaten worden verstuurd.

Tabel 4

Risico's en beheersmaatregelen
Welke risico's brengt het niet behalen van de KPI's met zich mee en hoe kunnen deze met passende beheersmaatregelen gemitigeerd worden. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Randvoorwaarden
Wat zijn randvoorwaarden van de KPI's om hieraan te kunnen voldoen. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Monitoring en rapportage
Wijze van monitoring en rapportage (zie ook hoofdstuk 6.3). <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>

3.4. KPI 3 Voorraadbeheer, bereikbaarheid en deelname overleggen

Tabel 5

Nr.	KPI
7.	Opdrachtnemer conformeert zich en werkt mee aan het bestelproces van Sysmex. De voorraad Reagents, Kalibrator en controles dient wekelijks op een vast moment te worden geteld en doorgegeven.

8.	Opdrachtnemer dient op werkdagen en gedurende werktijden telefonisch bereikbaar te zijn op de door Sysmex aangeleverde servicetelefoon. Indien de telefoon niet opgenomen kan worden, dient er binnen 120 minuten teruggebeld te worden.
9.	Opdrachtnemer neemt deel aan de overleggen zoals beschreven in hoofdstuk 6.2.

Tabel 6

Risico's en beheersmaatregelen
Welke risico's brengt het niet behalen van de KPI's met zich mee en hoe kunnen deze met passende beheersmaatregelen gemitigeerd worden. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Randvoorwaarden
Wat zijn randvoorwaarden van de KPI's om hieraan te kunnen voldoen. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Monitoring en rapportage
Wijze van monitoring en rapportage (zie ook hoofdstuk 6.3). <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>

3.5. KPI 4 Melden van Storingen, Incidenten, Calamiteiten/datalekken, vragen en verzoeken

Tabel 7

Nr.	KPI
9.	Opdrachtnemer meldt 100% van de Storingen van ScreenIT binnen 4 uur nadat deze is vastgesteld aan de servicedesk van BVO NL.
10.	Opdrachtnemer meldt 100% van de Storingen aan de Analyseapparatuur binnen 1 uur nadat deze is vastgesteld schriftelijk aan Sysmex, op basis van de door Sysmex geleverde digitale formulieren, waarbij accurate en volledige informatie wordt geleverd over de aard en plaats van de Storing.
11.	Opdrachtnemer meldt 100% van de overige Storingen, Incidenten, Calamiteiten/datalekken, vragen en verzoeken zoals beschreven in Tabel 9 binnen de in Tabel 10 aangegeven meldtermijn.

Tabel 8

Risico's en beheersmaatregelen
Welke risico's brengt het niet behalen van de KPI's met zich mee en hoe kunnen deze met passende beheersmaatregelen gemitigeerd worden. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Randvoorwaarden
Wat zijn randvoorwaarden van de KPI's om hieraan te kunnen voldoen. <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>
Monitoring en rapportage
Wijze van monitoring en rapportage (zie ook hoofdstuk 6.3). <i>Wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.</i>

3.6. Beschrijving wijze van herstel bij niet voldoen aan de KPI's

In het geval van niet voldoen aan een KPI, stelt Opdrachtnemer en verbeterplan of verbeteracties op over hoe het niet voldoen aan een KPI in de toekomst voorkomen wordt en de kwaliteit gewaarborgd wordt op basis van de 4-O-systematiek (Oorzaak, Omvang, Oplossing en Operationaliteit). In afstemming met BVO NL worden passende maatregelen getroffen.

Indien deze maatregelen niet voldoende blijken te zijn of wanneer deze maatregelen niet voldoende SLA [Naam Opdrachtnemer]

worden nageleefd, behoudt BVO NL zich het recht om het aantal door Opdrachtnemer te verrichten Analysediensten ten opzichte van de andere Screeningslaboratoria te verminderen, overigens onverminderd de overige rechten die BVO NL toekomt op grond van de Overeenkomst, de Opdracht en de wet (waaronder mede begrepen opzegging/ontbinding van de Overeenkomst/Opdrachten, schadevergoeding en het vorderen van nakoming).

Dit hoofdstuk wordt tussen voorlopige en definitieve gunning met betreffende partijen opgesteld.

Beschrijf in deze paragraaf wat uw werkwijze is indien niet wordt voldaan aan de KPI's, hoe u zorgt voor herstel en hoe snel en op welke manier u BVO NL hiervan op de hoogte brengt en houdt. Beschrijf de wijze waarop Opdrachtnemer het (niet) voldoen aan KPI's zal monitoren, signaleren, communiceren en herstellen.

Beschrijf onder andere:

- hoe (en hoe adequaat en snel) Opdrachtnemer omgaat bij het niet behalen van de KPI's;
- op welke wijze Opdrachtnemer de gevolgen afhandelt wanneer afgesproken termijnen worden overschreden;
- de herstel- en klachtenprocedures en de maximale respons/oplostermijnen die Opdrachtnemer hanteert.

Dit kader met deze tekst mag u hierna verwijderen.

4. Storingen, Incidenten, Calamiteiten/datalekken, vragen en verzoeken

4.1. Prioritering

In onderstaande tabel zijn de prioriteitscodes beschreven voor alle meldingen van Storingen, Incidenten, Calamiteiten/datalekken, vragen en verzoeken. BVO NL bepaalt in eerste instantie de prioritering bij het indienen van een melding of verzoek. Deze kan later in overleg bijgesteld worden.

Tabel 9

Prioriteit	Code	Omschrijving
Kritiek	Prio 1	Datalekken en Klachten, Incidenten en/of Calamiteiten die een groot effect hebben op de uitvoering van het bevolkingsonderzoek waardoor de continuïteit van het bevolkingsonderzoek naar alle waarschijnlijkheid in het gedrang komt, of al is gekomen. Daarnaast kan het gaan om een grote kans op ernstige schade van gezondheid van cliënt(en) (melding IGJ), grote kans op negatieve media-aandacht of die politiek gevoelig liggen, of dat er sprake is van een inbreuk betrekking hebbende op persoonsgegevens (melding Autoriteit Persoonsgegevens). Wanneer hier sprake van is dient dit telefonisch gemeld te worden.
Normaal	Prio 2	Klachten en Incidenten die de kwaliteit van het bevolkingsonderzoek c.q. de analyseprocessen kunnen beïnvloeden of al hebben beïnvloed, zonder dat dit leidt tot ernstige schade van gezondheid van cliënt(en) of continuïteitsproblemen van het bevolkingsonderzoek.
Laag	Prio 3	Klachten en Incidenten die niet rechtstreeks van invloed zijn op de kwaliteit en/of continuïteit van het bevolkingsonderzoek maar die voor ongemak zorgen bij de screeningslaboratoria. Dit kan eventueel tijdelijk met een work around worden opgelost tot een structurele oplossing is gerealiseerd.

Overig	Prio 4	Dit betreft alle andere meldingen dan storingsmeldingen, dus bijvoorbeeld vragen en verzoeken (bijv. voor wijzigingen).
---------------	--------	---

In onderstaande tabel staat de termijn waarbinnen Opdrachtnemer Storingen, Incidenten, Calamiteiten/Datalekken en vragen en verzoeken dient te melden bij BVO NL. Dit zijn maximale termijnen.

Tabel 10

Prioriteit	Meldtermijn
Prio 1	1 werkdag, behalve: - Storingen aan de Analyseapparatuur: binnen 1 uur; - Storingen van ScreenIT: 4 uur; - melding datalek: binnen 24 uur - melding Calamiteit IGJ: binnen 24 uur
Prio 2	3 werkdagen
Prio 3	1 week
Prio 4	Geen termijn

4.2. Storingen

Een Storing is een niet beoogde, onverwachte gebeurtenis of gebeurtenissen waardoor processen onderbroken moeten worden. Er kan onderscheid gemaakt worden tussen Storingen waar Opdrachtnemer verantwoordelijk voor is en Storingen bij andere partijen zoals Sysmex (Analyseapparatuur) en BVO NL (ScreenIT).

Storingen Sysmex:

- Storingen aan de Analyseapparatuur dienen door Opdrachtnemer binnen 1 uur nadat deze is vastgesteld schriftelijk, per e-mail middels het 'Melding incidentenformulier' te worden gemeld aan Sysmex, waarbij urgente of blokkerende incidenten (Prio 1) tevens telefonisch gemeld moeten worden aan Sysmex én BVO NL;
- In het geval van een Storing aan de Analyseapparatuur dient Opdrachtnemer bij het melden van een Storing accurate en volledige informatie te leveren over aard en plaats van de Storing aan Sysmex, op basis van door Sysmex geleverde digitale formulieren;
- Opdrachtnemer verschaft Sysmex maandelijks de mogelijkheid om inzicht te verkrijgen in alle Storingen m.b.t. de Analyseapparatuur welke Opdrachtnemer in een eigen digitaal logboek bijhoudt.

Storingen van ScreenIT:

- Storingen van ScreenIT dienen door Opdrachtnemer binnen 4 uur na vaststelling van de Storing aan de servicedesk van BVO NL te worden gemeld.

Storingen bij Opdrachtnemer of andere partijen dan Sysmex en BVO NL:

- Storingen anders dan aan de Analyseapparatuur of van ScreenIT dienen afhankelijk van prioriteit (Tabel 9) binnen de bijbehorende aangegeven termijn (Tabel 10) te worden gemeld.

Bij wie (functietitel) en naar welk telefoonnummer/mailadres (contactgegevens) precies moet worden gemeld zal opgenomen worden in een losse factsheet (welke ook de communicatiematrix en contactlijst bevat) en/of in het Keten-DAP.

4.3. Incidenten en Calamiteiten/datalekken

Een Incident is een niet beoogde of onverwachte gebeurtenis of meerdere gebeurtenissen die binnen korte tijd leiden tot verlies of vermindering van de kwaliteit en/of continuïteit van het Bevolkingsonderzoek.

Een Calamiteit is een niet beoogde of onverwachte *ernstige* gebeurtenis of meerdere gebeurtenissen die binnen korte tijd leiden tot zeer grote schade voor het Bevolkingsonderzoek. Incident en Calamiteit zijn van dezelfde orde alleen de impact van een Calamiteit is (veel) groter dan van een Incident.

Opdrachtnemer is verplicht om issues en knelpunten die de kwaliteit van de Analyse dan wel de continuïteit van de screening in het geding (kunnen) brengen per direct of in een zo vroeg mogelijk stadium te melden aan BVO NL waarin deze nog ongedaan gemaakt kunnen worden of de gevolgen ervan zoveel mogelijk ingeperkt kunnen worden. Ook hiervoor gelden de prioriteitscodes uit Tabel 9.

Incidenten en Calamiteiten/datalekken dienen afhankelijk van prioriteit (Tabel 9) binnen de bijbehorende aangegeven termijn (Tabel 10) te worden gemeld.

Bij wie (functietitel) en naar welk telefoonnummer/mailadres (contactgegevens) precies moet worden gemeld zal opgenomen worden in een losse factsheet (welke ook de communicatiematrix en contactlijst bevat) en/of in het Keten-DAP.

4.4. Procesafpraak melden Datalek

In het geval van een vermoedelijk of daadwerkelijk Datalek, schending van de beveiligingsmaatregelen, schending van de geheimhoudingsplicht of verlies van vertrouwelijke gegevens, informeert Opdrachtnemer BVO NL direct - uiterlijk binnen 24 uur na de eerste ontdekking van het incident. Opdrachtnemer stuurt een mail naar: helpdesk@bevolkingsonderzoeknederland.nl en neemt ook contact op met de personen die zijn vastgelegd in de Verwerkersovereenkomst. Voor overige afspraken omtrent het melden van een Datalek wordt verwezen naar de Verwerkersovereenkomst die is overeengekomen tussen Opdrachtnemer en BVO NL.

4.5. Escalatieprocedure

Het doel van de escalatieprocedure is om te zorgen voor een gecontroleerde en beheerste uitvoering tussen de betrokken partijen, waarbij de escalatie via vooraf vastgestelde stappen en niveaus verloopt conform geldende wet- en regelgeving. De betrokken partijen zullen zich te allen tijde ervoor inspannen om ontstane kwesties in goed onderling overleg op te lossen met behulp van de escalatieprocedure.

In de meeste gevallen is er sprake van een procesverstoring die op relatief eenvoudige wijze is te herstellen. Voorbeelden van procesverstoringen zijn in het Keten-DAP opgenomen bij het uitschrijven van elk van de onderlinge afhankelijkheden.

Naast verstoringen kunnen zich in de keten ook Incidenten of Calamiteiten voordoen. Incidenten of Calamiteiten zijn van dezelfde orde alleen de impact van een Calamiteit is (veel) groter dan van een Incident. In het Uitvoeringskader ([Uitvoeringskader bevolkingsonderzoek darmkanker | RIVM](#)) staan 5 soorten Calamiteiten gedefinieerd die alle vijf opschaling vereisen door middel van het informeren van de programmacoördinator BVO DK van het RIVM:

1. met groot effect op de uitvoering van het Bevolkingsonderzoek programma;
2. met grote schade voor de gezondheid van een Cliënt of Cliënten of kans daarop;
3. met grote schade aan Rijkseigendommen;
4. politiek gevoelige afwijkingen;
5. mediagevoelige Incidenten met afbraakrisico voor het Bevolkingsonderzoek als geheel.

In geval van Incidenten of Calamiteiten werken de Ketenpartners conform de Escalatieprocedure zoals beschreven in het Protocol Risicomanagement en hanteert daarbij onderstaande Escalatieladder van BVO NL.

Tabel 11

IT gerelateerde afwijkingen	Overige afwijkingen
Raad van Bestuur	Raad van Bestuur
↑ Manager BVO NL	↑ Manager BVO NL
↑ Programmamanager BVO DK	↑ Programmamanager BVO DK
↑ Teamleider beheer/servicedesk/IBP	↑ Adviseur Inkoop- en contractmanagement
↑ Servicedesk BVO NL	

5. Kwaliteit

Voor de borging van de kwaliteit van het Bevolkingsonderzoek Darmkanker moet het Screeningslaboratorium voor het uitvoeren van de FIT-analyse voldoen aan de kwaliteitseisen die worden gesteld in het Protocol selectie en auditing FIT laboratoria. Er worden door/in opdracht van BVO NL geplande en systematische acties uitgevoerd om in voldoende mate vertrouwen te geven dat het Bevolkingsonderzoek Darmkanker voldoet en blijft voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen. Het streven is om uniformiteit en continuïteit in de manier van werken en de analyseresultaten binnen de laboratoria te garanderen. De Screeningslaboratoria werken als ware zij één laboratorium. Om dit te realiseren dient te worden gewerkt volgens vaste protocollen voor de kwaliteitsborging van de FIT-analyse en de vrijgave van nieuwe lotnummers van kritische Reagentia, de Zelfafnamebuizen en SKML-kwaliteitscontroles.

6. Communicatie

6.1. Inleiding

Het bewaken van de dienstverleningsafspraken van Opdrachtnemer zoals deze zijn belegd in het Keten-DAP en deze SLA is primair de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Het bespreken van behaalde serviceniveaus is een gezamenlijk proces met BVO NL. BVO NL wenst gedurende de contractperiode minimaal de overlegstructuur zoals weergegeven in hoofdstuk 6.3 te organiseren. In deze overlegstructuur wordt een actieve deelname van Opdrachtnemer verwacht. Ten tijde van de Implementatie- en Operationele fase wordt verdere invulling gegeven aan de overlegstructuur. BVO NL heeft daarbij tot doel om voor alle betrokkenen een efficiënt en beheersbaar model te ontwikkelen.

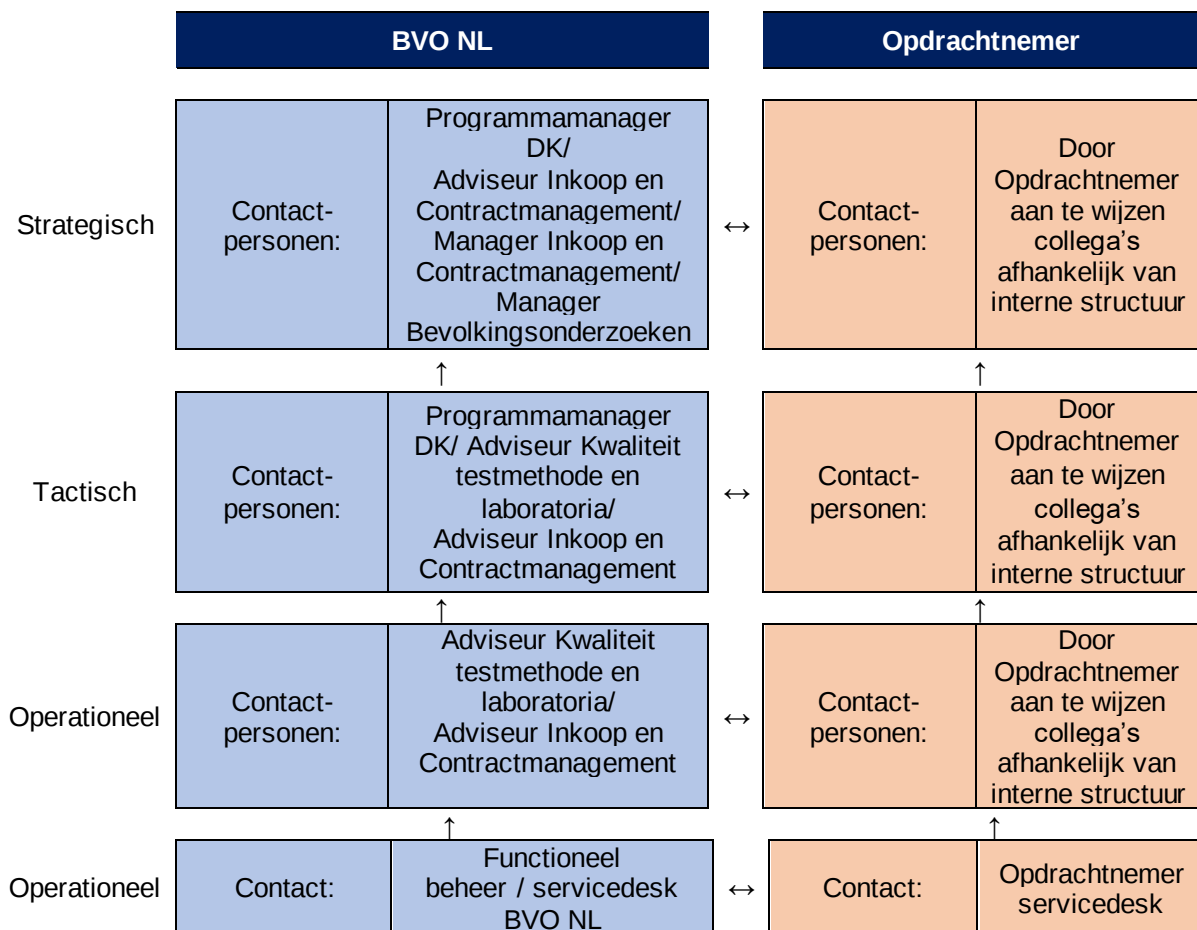
Opdrachtnemer wijst een Regievoerend medewerker (Specialistisch analist of vergelijkbare functie) en een vaste vervanger aan die fungeren als aanspreekpunt voor BVO NL en de Referentiefunctie FIT, inzake de dienstverlening en alle aspecten van de laboratoriumanalyse en resultaten van de Darmkankerscreening. Tevens heeft Opdrachtnemer binnen het Screeningslaboratorium een ICT-contactpunt ingericht, inclusief een escalatieroute:

- als aanspreekpunt voor BVO NL, Referentiefunctie FIT en de Leverancier FIT-testmethode;
- inzake alle ICT gerelateerde zaken zoals netwerk, Koppelingen, ScreenIT, IB&P en software met betrekking tot beschikbaar gestelde Apparatuur.

Deze contactpersonen spreken Nederlands. Voor overleggen wordt er uitgegaan van de CET-tijdszone.

6.2. Communicatieniveaus

In onderstaande matrix zijn de contactpersonen opgenomen voor alle communicatieniveaus. De genoemde personen zijn aanwezig bij de hieraan gerelateerde overleggen zoals vermeld in hoofdstuk 6.3. Een ingevulde versie zal worden opgenomen in een losse factsheet welke o.a. deze communicatiematrix en een contactlijst bevat. De contactlijst bevat functietitels, personen en contactgegevens op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Een voorbeeld van de contactlijst wordt weergegeven in Bijlage 4.



6.3. Overlegstructuur

Voor communicatie tussen Opdrachtnemer en BVO NL geldt de onderstaande structuur.

Tabel 12

Niveau	Operationeel	Tactisch	Strategisch
Vorm	<u>Periodiek regulier afstemmingsoverleg</u> <u>(Praktisch overleg)</u> Servicegesprekken	Accountgesprekken en Leveranciersbeoordelingen	Gesprek m.b.t. lange termijn ontwikkelingen
Doel	<u>Praktisch Overleg:</u> <u>Bespreken actuele zaken,</u> <u>follow-up actiepunten,</u> <u>kennisuitwisseling.</u>	Accountgesprekken: Overleggen over bijv. contractwijzigingen, indexeringen en escalaties uit het operationeel overleg, ontwikkelingen en de samenwerking. Het meten van de prestaties en het bijsturen van de prestaties o.b.v. o.a. vastgestelde KPI's.	Bespreken van onderwerpen met een hoge politiek bestuurlijke impact en ontwikkelingen op lange termijn bij zowel Opdrachtnemer/BVO NL als de markt.

SLA [Naam Opdrachtnemer]

		Leveranciersbeoordeling: Het meten van de prestaties en het bijsturen van de prestaties o.b.v. vastgestelde KPI's over het hele jaar, bespreken van ontwikkelingen op middellange termijn. Middels het uitvoeren van een jaarlijkse Leveranciersbeoordeling wordt de kwaliteit van Dienstverlening van Opdrachtnemer beoordeeld.	
Frequentie	<u>Het Praktisch Overleg vindt 1x per kwartaal plaats (3x per jaar online en 1x per jaar fysiek).</u> Het servicegesprek vindt 4 keer per jaar plaats. Dit gesprek kan samen met het accountgesprek plaatsvinden. De eerste periode van de Uitvoeringsfase hebben Opdrachtnemer en BVO NL mogelijk vaker overleg. Op het moment dat er meer grip is en de Dienstverlening op het overeengekomen niveau ligt, kan de frequentie van dit overleg naar beneden worden bijgesteld.	Accountgesprekken: 4x per jaar waarvan 3 kwartaal overleggen en 1 jaargesprek (Leveranciersbeoordeling) Het accountgesprek kan samen met de Leveranciersbeoordeling plaatsvinden. Als blijkt dat het praktisch is om de overleggen los te trekken dan kan daartoe worden besloten.	Indien noodzakelijk: op verzoek van Opdrachtnemer of BVO NL bij belangrijke ontwikkelingen.
Deelnemers en rollen	<u>Praktisch Overleg:</u> - <u>Laboratoria: ten minste één materiedeskundige en/of regiocoördinator</u> - <u>BVO NL: Adviseur I&CM, Adviseur Kwaliteit</u> - <u>Kwaliteitsborger: deskundige/functionaris monitoring FIT</u> - <u>Leverancier FIT test methode: projectmanager</u> Servicegesprekken: - Opdracht-nemer: door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's	Accountgesprekken: - Opdrachtnemer: accountmanager, door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur. - BVO NL: adviseur I&CM, programmamanager DK Leveranciersbeoordeling: - Opdrachtnemer: door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur. - BVO NL: adviseur I&CM,	- Opdrachtnemer: door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur. - BVO NL: adviseur I&CM, manager I&CM, programmamanager DK, manager bevolkingsonderzoeken, eventueel raad van bestuur (RvB).

	afhankelijk van interne structuur. - BVO NL: adviseur I&CM	programmamanager DK	
Minimale agendapunten	<u>Praktisch Overleg:</u> - <u>Ervaring met leverancier FIT test methode</u> - <u>Beleid dat gemaakt is en wat uitgevoerd moet worden</u> Servicegesprekken: - Meldingen, Incidenten en Calamiteiten. En afhandeling daarvan.	Accountgesprekken: - Actiepuntenlijst/ notulen vorig overleg - Prestatie KPI's; - Voortgang dienstverlening; - Ontwikkelingen dienstverlening op de korte termijn; - Veel voorkomende problemen en/of verstoringen (gericht op de korte termijn); - Verbetermogelijkheden - Samenwerking met BVO NL en met evt. Ketenpartners - Management-informatie - Ontwikkelingen Opdrachtnemer en BVO NL - Informatiebeveiligings - of privacy-Incidenten Leveranciers-beoordelingen: - Prestatie KPI's - De kwaliteit van Diensten van derden die direct of indirect gevolgen hebben voor het Bevolkingsonderzoek gewaarborgd wordt. - Facturatie - Communicatie Verdere inhoudelijke invulling aan de Leveranciersbeoordeling wordt gegeven in de Implementatiefase.	- Ontwikkelingen dienstverlening op de lange termijn; - Markt- en organisatie-ontwikkelingen BVO NL en Opdrachtnemer; - Strategische doelstellingen.
Bevoegdheid en overleg	Binnen het operationeel overleg kunnen beslissingen worden genomen met een geringe impact: - Performance van de Opdrachtnemer;	Binnen het tactisch overleg kunnen beslissingen worden genomen met een middelgrote impact: - Procedurewijzigingen;	Het strategisch overleg is meer informatief van aard en niet direct bedoeld om beslissingen te nemen. Afspraken

	- Oplossen problemen en/of verstoringen (gericht op de korte termijn).	- Voorbereiden aanpassingen dienstverlening; - Voorbereiden aanpassingen bijlagen contract (SLA, etc.); - Oplossen fundamentele problemen (ernstige verstoringen en Calamiteiten, informatiebeveiligings- of privacy-Incidenten); - Afwijkingen van de afgesproken service levels en de oorzaken hiervan; - Afwijkingen van de afgesproken financiële/contractuele afspraken en de oorzaken hiervan; - Voorbereiden van verbeteren van de dienstverlening: vernieuwingen, innovatie van diensten en algemene ontwikkelingen. - Voorbereiden van aanpassingen van de voorwaarden van de overeenkomst; - Voorbereiden van aanpassingen ten aanzien van key-issues zoals verlenging of beëindiging van de Overeenkomst; overdracht van rechten en verplichtingen.	m.b.t. strategische beslissingen kunnen echter indien nodig wel gemaakt worden in dit overleg.
Benodigde rapportages t.b.v. overleg	- Maand-rapportage - Indien van toepassing; afwijking KPI rapportage	Accountgesprek: - Maandrapportage - Indien van toepassing; afwijking KPI rapportage. Leveranciersbeoordeling: beoordelingsformulier. Opdrachtnemer levert 5 werkdagen voorafgaand aan het accountgesprek de	N.v.t.

		managementrapportage aan.	
Escalatie	Escalaties vanuit het operationeel overleg gaan naar het tactisch overleg/ Inkoop en contractmanager BVO NL.	Escalatie vanuit het tactisch overleg gaat naar de contracteigenaar en de manager bevolkingsonderzoeken (BVO).	Relevante ontwikkelingen vanuit het strategisch overleg gaan naar de RvB van BVO NL en indien nodig naar het RIVM (bijv. bij strategische issues die de continuïteit of prestaties van het bevolkingsonderzoek raken).
Acties gerelateerd aan overleg	BVO NL initieert de nodige overleggen op alle niveaus en stelt in samenspraak met Opdrachtnemer een agenda op (minstens vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg). Na afloop van het overleg wordt verslaglegging verzorgd en verstrekt onder BVO NL en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en BVO NL borgen beide haar toegewezen actiepunten en zorgen voor terugkoppeling naar andere partij vóór de – in het overleg overeengekomen - deadline(s).	BVO NL initieert de nodige overleggen op alle niveaus en stelt in samenspraak met Opdrachtnemer een agenda op (minstens vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg). Na afloop van het overleg wordt verslaglegging verzorgd en verstrekt onder BVO NL en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en BVO NL borgen beide haar toegewezen actiepunten en zorgen voor terugkoppeling naar andere partij vóór de - in het overleg overeengekomen - deadline(s).	BVO NL initieert de nodige overleggen op alle niveaus en stelt in samenspraak met Opdrachtnemer een agenda op (minstens tien werkdagen voorafgaand aan het overleg). Na afloop van het overleg wordt verslaglegging verzorgd en verstrekt onder BVO NL en Opdrachtnemer .

Naast de bestaande overleggen krijgt BVO NL de mogelijkheid bij Opdrachtnemer en eventuele onderaannemers op bezoek te gaan.

6.3.1. Kwaliteitsplatform

Naast de bovenstaande overlegstructuur zal periodiek een Kwaliteitsplatform plaatsvinden.

Tabel 13

Vorm	Kwaliteitsplatform
Doel	Het leveren van klinisch chemische expertise, onder andere voor professionele supervisie, kwaliteitsborging, eindverantwoordelijkheid voor meetresultaten van de analysediensten, meedenken over ontwikkelingen en het participeren in het kwaliteitsplatform waarin in samenwerking met BVO NL, de referentiefunctie en andere screeningslaboratoria kwaliteit gerelateerde onderwerpen besproken en opgepakt worden.
Frequentie	Periodiek, minimaal ieder kwartaal, maar kan vaker (ook ad-hoc)

Deelnemers en rollen	- Opdrachtnemer: door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur. - BVO NL: programmamanager DK, adviseur I&C, adviseur Kwaliteit Screeningslaboratoria, adviseur klinische chemie, Referentiefunctionaris FIT, Functionaris monitoring FIT.
Minimale agendapunten	- Monitoring van de uitvoering van de Darmkankerscreening door het bespreken van onder meer de resultaten van trendanalyses, systeemprestaties en Incidenten. - Het bespreken van mogelijke aanpassingen/verbeteringen in de uitvoering van het BVO DK (ook van andere betrokken Ketenpartners indien van toepassing), de consequenties en de eventuele kosten daarvan, en het opstellen van een verbeterplan voor BVO NL. - Het bijstellen van protocollen en procedures ten behoeve van een uniforme praktische werkwijze met voldoende beheersing van meetresultaten tussen locaties en tussen meetmomenten teneinde de impact daarvan op variatie in het verwijsperscentage voor coloscopie binnen gestelde grenzen te beheersen.
Bevoegdheden overleg	Binnen het Kwaliteitsplatform overleg kunnen beslissingen worden genomen die de uniformiteit en continuïteit van het screeningsprogramma waarborgen.
Benodigde rapportages t.b.v. overleg	In de voorbereiding op het overleg worden rapportages, protocollen analyses uitgevraagd en gepresenteerd.
Escalatie	Escalatie vanuit het Kwaliteitsplatform overleg gaat naar de contracteigenaar en de manager bevolkingsonderzoeken (BVO).
Acties gerelateerd aan overleg	BVO NL initieert de nodige overleggen op alle niveaus en stelt in samenspraak met Opdrachtnemer een agenda op (minstens vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg). Na afloop van het overleg wordt verslaglegging verzorgd en verstrekt onder BVO NL en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en BVO NL borgen beide haar toegewezen actiepunten en zorgen voor terugkoppeling naar andere partij vóór de -in het overleg overeengekomen- deadline(s).

6.3.2. Audit

BVO NL is gerechtigd gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij het laboratorium audits naar de naleving van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst uit te voeren.

Tabel 14

Vorm	Audit
Doel	Het toetsen of gedurende de looptijd van de Overeenkomst de verplichtingen uit de Overeenkomst worden nageleefd
Frequentie	Jaarlijks en indien noodzakelijk
Deelnemers en rollen	- Opdrachtnemer: door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur. - BVO NL: Auditteam.
Minimale agendapunten	- Toetsen van de auditeisen uit het Protocol selectie en auditing FIT-laboratoria.
Bevoegdheden overleg	Aantonen van afwijkingen en aandachtspunten die door de Opdrachtnemer moet worden opgepakt.
Benodigde rapportages t.b.v. overleg	Op geleide van het auditprogramma zal benodigde documentatie opgevraagd worden of tijdens een bezoek in gezien kunnen worden.

Escalaties	Escalatie vanuit het audit overleg gaat naar de contracteigenaar en de manager bevolkingsonderzoeken (BVO).
Acties gerelateerd aan overleg	De conclusies, de benoeming van afwijkingen en eventuele aandachtspunten middels voortkomend uit de audit worden in een rapportage aan de Opdrachtnemer opgeleverd. De Opdrachtnemer moet verbetermaatregelen binnen een vastgesteld termijn aantoonbaar maken op basis van 4-ogen systematiek en bijbehorende documentaties.

6.4. Rapportages

BVO NL wil voor zowel de leveranciersgesprekken als de Leveranciersbeoordeling werken met een gestandaardiseerde managementrapportage. Het eerste contractjaar wordt als ontwikkelingsjaar genomen om tot een dergelijke managementrapportagetool te komen. Opdrachtnemer zal hiertoe het initiatief nemen. De managementrapportage wordt maandelijks aangeleverd door Opdrachtnemer. Onderwerpen die o.a. opgenomen worden in de managementrapportage zijn:

- realisatie van de KPI's en de uitgevoerde beheersmaatregelen bij afwijkingen;
- Voorraadbeheer van Reagentia en Verbruiksmaterialen;
- de afhandeling van klachten, Incidenten en Calamiteiten.

Tabel 15

Rapportage	Inhoud	Aanleverwijze + -moment
Jaarrapportage	Over het afgelopen jaar: • mate van voldoen aan overeenkomst, PvE&W, KPI's; • storingen, calamiteiten, escalaties; • Incidenten m.b.t. informatiebeveiliging en privacy en maatregelen daarop (Rapporteren over IB-incidenten, gesignaleerde noodzakelijke wijzigingen en overige door IB-gestelde specifieke per Opdrachtnemer wijzigende eisen); • analyses over trends; • prestaties/ toepassingen v.w.b. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)/ duurzaamheid/ SROI zoals Arbobeleid, duurzame inzetbaarheid (vanuit vitaliteitsbeleid) en uitkomst medewerkers tevredenheidsonderzoek; • onderwerpen met een hoge politiek-bestuurlijke impact. Over het komende jaar: • een vooruitblik naar het komende jaar; • proactief advies over verdere optimalisaties; • planning van verbeteringen/ vernieuwingen, dienstverlening, updates, upgrades; • plannen v.w.b. MVO/ duurzaamheid/ SROI • eventuele verbetervoorstellen; • verloop van functioneren van en samenwerking in de keten.	Jaarlijks, in de laatste maand van het jaar. Digitaal in het Nederlands aan te leveren bij de Adviseur Inkoop & Contractmanagement van BVO NL.

SLA [Naam Opdrachtnemer]

	Over de komende jaren: • innovaties, trends, roadmaps, productontwikkelingen, enz.	
Maand-rapportages	Opdrachtnemer stuurt maandelijks een rapportage welke de volgende zaken omvat: • de realisatie van de onder 3.1 geformuleerde KPI's en de uitgevoerde beheersmaatregelen bij afwijkingen; • de voorraadstand Reagentia en Verbruiksmaterialen bij Opdrachtnemer (Opdrachtnemer voert ook wekelijks een telling uit hiervan en voert deze in een gedeeld Teams bestand in); • de afhandeling van Klachten, Incidenten en Calamiteiten; • Incidenten m.b.t. informatiebeveiliging en privacy en maatregelen daarop; • het aantal opgeleide analisten; • Te verwachten verbetervoorstellen.	Deze rapportage zal door de Accountmanager van Opdrachtnemer digitaal binnen 10 werkdagen na afloop van een maand worden gestuurd aan de Adviseur Inkoop & Contractmanagement van BVO NL.
Afwijking KPI-rapportage	Verslag over het niet voldoen aan een KPI en de te ondernemen/ ondernomen verbeteracties.	Direct na ontdekken van het niet voldoen aan een KPI en frequent in de periode van het herstellen. Per e-mail aan de Adviseur Inkoop & Contractmanagement

7. Facturatie

De overeengekomen prijzen en tarieven voor de levering van Analysediensten, die gelden voor de gehele looptijd van de overeenkomst, zijn opgenomen in het Prijzenblad. Deze prijzen zijn exclusief BTW en in Euro's en zijn inclusief overige heffingen opslagkosten voor het werken buiten kantoor tijden/weekenden/feestdagen, reis- en verblijfkosten, voorrijdkosten en overige bijkomende kosten.

7.1. Kosten exitfase

Facturering van de volledige en eenmalige kosten van de Exitfase vindt voor 100% plaats na de geheel afgeronde exit en door BVO NL geaccepteerde ontmanteling en overdracht van diensten.

7.2. Exploitatiekosten variabel personeel

Facturatie van de exploitatiekosten personeel per analyse vindt achteraf per maand plaats, vanaf de eerste maand na integrale acceptatie, op basis van het aantal verrichte Analyses. Op de maandfactuur zullen deze kosten apart inzichtelijk worden gemaakt.

De exploitatiekosten variabel personeel bestaan uit (indicatief¹):

- Standaard werkzaamheden van de Klinisch Chemicus en Analist.

7.3. Exploitatiekosten vast materieel

Facturatie van de vaste materiële kosten vindt achteraf per maand plaats, vanaf de eerste maand na integrale acceptatie, op basis 1/12 deel van het jaarbedrag. Op de maandfactuur dient Opdrachtnemer deze kosten apart inzichtelijk te maken.

¹ Indien de aanbieder deze kosten wil specificeren (niet in het tarief per onderzoek opneemt), dan is hier een indicatie gegeven van welke soort kosten die kunnen zijn, vandaar het woord indicatief.

SLA [Naam Opdrachtnemer]

De exploitatiekosten vast materieel bestaan uit (indicatief¹):

- Kosten huisvesting en andere voorzieningen.

7.4. Facturen

Opdrachtnemer stuurt facturen elektronisch naar het volgende e-mailadres van BVO NL: crediteuren@bevolkingsonderzoeknederland.nl

Op de factuur dient o.a. een omschrijving te staan van de geleverde diensten of materialen met eenheden en stukspreizen inclusief BTW. Binnen 30 dagen na factuurdatum worden facturen door BVO NL aan Opdrachtnemer betaald. De facturen dienen als volgt geadresseerd te zijn aan BVO NL:

Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland
Ter attentie van de Crediteurenadministratie
Postbus 690
5600 AR Eindhoven

7.5. Indexering

Opdrachtnemer hoeft in de prijsstelling voor de opgegeven jaren geen rekening te houden met toekomstige indexering. Opdrachtnemer heeft namelijk de mogelijkheid om tijdens de looptijd van de overeenkomst de prijzen en tarieven te indexeren. Hiervoor wordt verwezen naar artikel 16.3 van de Overeenkomst.

8. Ketenpartnerbeleid

BVO NL kent voor de Laboratoria van het bevolkingsonderzoek darmkanker een toegangsbeleid voor het verlenen en beheren van toegang tot ScreenIT voor de ketenpartners, waarbij het onderstaande van toepassing is.

- Om toegang te krijgen tot ScreenIT is uitdrukkelijke toestemming nodig;
- Alleen vooraf bepaalde geautoriseerde personen kunnen toegangsrechten voor ScreenIT aanvragen voor medewerkers van de Screeningslaboratoria. Elk Screeningslaboratorium wijst twee personen aan die wijzigingen mogen doorgeven aan BVO NL. Alleen wijzigingen die door deze twee personen worden doorgegeven aan BVO NL, worden in behandeling genomen door de servicedesk van BVO NL;
- Wijzigingen dienen aan de servicedesk van BVO NL te worden doorgegeven conform het
- Ketenpartnerbeleid, met de daarbij behorende formulieren zoals opgenomen in het Keten-DAP;
- Opdrachtnemer maakt gebruik van de door BVO NL aangewezen middelen voor tweewegauthenticatie indien toegang op de systemen van BVO NL (ScreenIT) noodzakelijk is. Op moment van schrijven betreft dit UZI-op-naam passen;
- Periodiek wordt beoordeeld of de toegekende toegangsrechten up-to-date zijn, conform de kaders van het toegangsbeleid van BVO NL.

9. Exitfase

Opdrachtnemer waarborgt in de Exitfase de operationele continuïteit van het BVO DK en draagt zorg voor een probleemloze overgang.

Voor het Exitplan in Bijlage 3 dient Opdrachtnemer het initiatief te nemen om in de periode tussen voorlopige en definitieve gunning een concept hiervan aan te leveren dat vervolgens in die periode (tussen voorlopige en definitieve gunning) in overleg met BVO NL nader uitgewerkt wordt en door BVO NL geaccordeerd. Er wordt pas definitief gegund als deze stukken zijn geaccordeerd door BVO NL.

10. Ondertekening

Beide Partijen spreken af dat zij de in dit document omschreven verplichtingen ten opzichte van elkaar nakomen.

Namens BVO NL

Namens Opdrachtnemer

Handtekening voor akkoord

Handtekening voor akkoord

Naam:
Functie:

Naam:
Functie:

Plaats:

Plaats:

Datum:

Datum:

Bijlage 1 Begrippen

De in deze SLA gebruikte begrippen met een hoofdletter hebben dezelfde betekenis als in de Overeenkomst en het Beschrijvend Document. BVO NL verwijst daarom naar Bijlage 1 Begrippenlijst van het Beschrijvend Document.

Bijlage 2 Continuïteits- en beveiligingsplan

Voor het onderdeel 'Continuïteits- en beveiligingsplan' dient Opdrachtnemer het initiatief te nemen om in de periode tussen voorlopige en definitieve gunning concepten hiervan aan te leveren die vervolgens in die periode (tussen voorlopige en definitieve gunning) in overleg met BVO NL nader uitgewerkt worden en door BVO NL definitief worden gemaakt.

Neem hier als bijlage het continuïteits- en beveiligingsplan op (niet slechts een inhoudsopgave maar een samenvatting van concrete maatregelen die betrekking hebben op deze opdracht).

Het doel van een continuïteits- en beveiligingsplan is het beschrijven van alle maatregelen die worden getroffen in organisatie, processen, werkwijze en beleid die ervoor zorgen dat de door de Opdrachtnemer uitgevoerde processen voor BVO NL kunnen worden gecontinueerd en in lijn is en zal blijven met de vigerende wettelijke vereisten inzake o.a. de bescherming van persoonsgegevens en de (beleids)regels van de bevoegde toezichthouder(s) waaronder de Autoriteit Persoonsgegevens.

De Opdrachtnemer beschrijft in het continuïteits- en beveiligingsplan kort en bondig de maatregelen die het bedrijf heeft getroffen/ zal treffen om ervoor te zorgen dat risico's worden gemitigeerd/ beheerst betreffende het niet meer beschikbaar zijn van de dienstverlening.

Verwijs naar interne documenten, indien deze niet kunnen worden opgenomen/ gedeeld, of wanneer deze regelmatig veranderen, zoals:

- bedrijfsbeleid en strategie om de continuïteit van het bedrijf en de dienstverlening te borgen,
- risicoplan van het bedrijf met beheersmaatregelen,
- externe partijen die belangrijk zijn voor het bedrijf inzake bovengenoemde,
- continuïteit van informatiebeveiliging,
- werkwijze bij Incidenten m.b.t. informatiebeveiliging en privacy (bijv. datalekken).

Opdrachtgever kan deze documenten op verzoek wel inzien om vast te stellen dat deze documenten daadwerkelijk bestaan.

Verder in de bijlage opnemen, indien niet elders in de SLA vermeld:

- contactpersonen van Opdrachtnemer die verantwoordelijk zijn voor, of betrokken zijn bij de continuïteit en beveiliging van de dienstverlening en de data in de dienstverlening.

Dit kader met deze tekst mag u hierna verwijderen.

Bijlage 3 Concept Exitplan

Voor het onderdeel 'Exitplan' dient Opdrachtnemer het initiatief te nemen om in de periode tussen voorlopige en definitieve gunning concepten hiervan aan te leveren die vervolgens in die periode (tussen voorlopige en definitieve gunning) in overleg met BVO NL nader uitgewerkt worden en door BVO NL definitief worden gemaakt.

Neem hier als bijlage uw concept Exitplan op. Beschrijf hierin de wijze waarop u zorgt dat uw dienstverlening wordt afgerond en wordt overgedragen aan een volgende Opdrachtnemer bij het eindigen van de Overeenkomst/ de samenwerking. Neem hierin onder andere op:

- doelstelling;
- de planning en aanpak;
- betrokkenen en verantwoordelijkheden;
- afbakening en reikwijdte;
- het borgen van operationele continuïteit;
- de overdracht van informatie, data en intellectueel eigendom;
- de financiële afwikkeling;
- acceptatie en decharge Opdrachtnemer bij einde looptijd.

Dit kader met deze tekst mag u hierna verwijderen.

Bijlage 4 Contactlijst

Onderstaand een voorbeeld van de contactlijst welke in de losse factsheet ingevuld zal worden opgenomen.

Opdrachtnemer

Functie	Beschrijving	Persoon	Contactgegevens
Strategisch communicatieniveau			
Door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur	1 ^e contact strategisch niveau		
	Vervanger		
Tactisch communicatieniveau			
Door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur	1 ^e contact tactisch niveau		
	Vervanger		
Operationeel communicatieniveau			
Door Opdrachtnemer aan te wijzen collega's afhankelijk van interne structuur	De Service Level Manager van Opdrachtnemer is de contactpersoon en vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer en neemt de aansturing en bewaking van de geboden diensten voor haar rekening. Tevens is de Service Level Manager aanspreekpunt voor en tijdens escalaties.		

BVO NL

Functie	Beschrijving	Persoon	Contactgegevens
Strategisch communicatieniveau			
Raad van Bestuur	Tekenbevoegd, financieel mandaat, opdrachtgever, gesprekspartner bij strategische gesprekken		
Programmamanager BVO DK	Gedelegeerd opdrachtgever en contracteigenaar, gesprekspartner bij strategische gesprekken		
Manager Bevolkingsonderzoeken	Gesprekspartner bij strategische gesprekken Financieel mandaat		
Manager Inkoop & Contractmanagement	Gesprekspartner bij strategische gesprekken		

Adviseur Inkoop & Contractmanagement	Centrale contactpersoon voor betrokkenen binnen BVO NL en voor contactpersonen van Opdrachtnemer betreffende contractuele afspraken en samenwerking.		
Tactisch communicatieniveau			
Programmamanager BVO DK	Gedelegeerd opdrachtgever en contracteigenaar		
Adviseur Kwaliteit testmethode en laboratoria	Centrale contactpersoon voor betrokkenen binnen BVO NL en voor contactpersonen van Opdrachtnemer betreffende Kwaliteit testmethode en screeningslaboratoria		
Adviseur Inkoop & Contractmanagement	Centrale contactpersoon voor betrokkenen binnen BVO NL en voor contactpersonen van Opdrachtnemer betreffende contractuele afspraken en samenwerking.		
Operationeel communicatieniveau			
Adviseur Inkoop & Contractmanagement	Aansturing operationeel proces Organisatie en afhandeling changes		
Adviseur Kwaliteit testmethode en laboratoria	Aansturing operationeel proces met betrekking tot Kwaliteit testmethode en Screeningslaboratoria		
Servicedesk BVO NL	Het loket bij BVO NL voor alle meldingen van Incidenten en verzoeken/ vragen vanuit de gebruikers van BVO NL, die deze, indien nodig, vervolgens meldt bij de Servicedesk van Opdrachtnemer.		