

Bijlage A Programma van Eisen

Gemeente Noordwijk namens het samenwerkingsverband Gemeentelijke Belastingen Bollenstreek: Lisse, Noordwijk en Teylingen

Én

Gemeente Bloemendaal namens Gemeentelijke Belastingen Kennemerland Zuid, te weten: Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort.

Generieke eisen

Dit Programma van Eisen bestaat uit eisen waaraan Opdrachtnemer 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 ook dat de dienstverlening zal voldoen aan de door de Opdrachtnemer in de Inschrijving uitgewerkte Plan van aanpak.
1.4	<u>Kwaliteitsborgingsysteem</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.

	<ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer die beschikt over een eigen, gelijkwaardig 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ kwaliteitszorg is organisatie-breed verankerd (in beleid), geadopteerd door de verantwoordelijke directie en uitgedragen door deze directie (bijvoorbeeld door middel van 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	<p>Opdrachtnemer voldoet aan de wettelijke eisen gesteld Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) en is ingeschreven het "register incasso dienstverlening".</p>

1.6	<p>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.</p>
1.7	<p>De Basis is de Kostenwet invordering rijksbelastingen. De Eerste kosten van de aanmaningen, dwangbevelen, etc zijn voor de Opdrachtgever.</p> <p>Alle overige wettelijke vervolgingskosten, na aanlevering voor de herbetekening, komen ten gunste van de Opdrachtnemer. In geval deze kosten niet bij de schuldenaar geïnd kunnen worden, zijn deze niet op de Opdrachtgever verhaalbaar.</p>
1.8	<p>Facturering vindt achteraf per gemeente (Lisse, Noordwijk, Teylingen, Bloemendaal, Heemstede en Zandvoort) plaats aan Opdrachtgever. Facturering vindt maandelijks plaats.</p> <p>Bij onjuistheden mag de Opdrachtgever onder vermelding van reden de betaling zonder extra kosten opschorten totdat hierover overeenstemming is bereikt.</p>
1.9	<p>Ingeval van nieuwe gerelateerde diensten worden deze vooraf gespecificeerd en alleen na uitdrukkelijke toe-/instemming van de Opdrachtgever uitgevoerd en in rekening gebracht.</p>
1.10	<p>De prijzen mogen jaarlijks geïndexeerd worden op basis van het prijsindexcijfer dienstenprijzen, CBS J62 sectie J, conform CPA 2008. De eerste indexering vindt plaats op 01-01-2027.</p> <p>Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever 2 maanden voordat de wijziging ingaat op de hoogte van de nieuwe prijzen.</p>
1.11	<p>Inschrijver kan aantonen dat aan kwaliteitseisen voor belastingdeurwaarders wordt voldaan zoals bij De LAVG (Landelijke associatie van Gerechtsdeurwaarders) benoemd is of</p>

	bij voorkeur voldoen aan de Gerechtsdeurwaardersverordening van de KBvG (Verordening Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders)
1.12	Op het contract van Noordwijk is de Verwerkersovereenkomst van de gemeente Noordwijk, van toepassing. Op het contract van Bloemendaal is de verwerkersovereenkomst van Bloemendaal van toepassing. Beiden moeten door Opdrachtnemer onvoorwaardelijk worden geaccepteerd.
1.13	Inschrijver beschikt bij het doen van een Inschrijving over een geldig NVI Keurmerk.
2	Eisen aan Organisatie van Opdrachtnemer
2.1	Opdrachtnemer houdt zich bij de uitvoering van de Overeenkomst aan de vigerende wet- en regelgeving in overleg/samenspraak met de aangewezen Invorderingsambtenaar.
2.2	Opdrachtnemer stelt een contactpersoon/accountmanager aan, die zal fungeren als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever. Deze persoon is eindverantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.
2.3	Opdrachtnemer garandeert dat zij beschikt over een flexibele organisatie die bij sterke afwijkingen ten opzichte van de geprognosticeerde behoefte, zoals omschreven in de opdrachtomschrijving, in staat is de behoefte van de Aanbestedende Dienst te realiseren, zowel op gebied van gekwalificeerde personeelsbezetting als in technisch opzicht.
2.4	Opdrachtnemer heeft een Stichting Derdengelden Rekening waarop geïncasseerde bedragen worden gestort. Of Opdrachtnemer gaat akkoord dat deze direct na de gunning wordt geopend.

2.5	Opdrachtnemer beschikt over een deurwaarders netwerk met landelijke dekking.
2.6	Om de opdracht te kunnen uitvoeren, beschikt Opdrachtnemer over bepaalde informatie van de Opdrachtgever. Dit is geheime informatie op basis van belastingwetgeving en vertrouwelijke informatie op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming. Dit is ook van toepassing op de Opdrachtnemer en alle medewerkers die bij Opdrachtnemer in dienst zijn of door Opdrachtnemer worden ingehuurd. Zij behandelen de informatie vertrouwelijk en nemen de wettelijke bepalingen over de geheimhouding en vertrouwelijkheid in acht.
2.7	Opdrachtnemer dient in het kader van het bepaalde onder 2.6 te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de AVG.
3	Eisen dienstverlening
3.1	De dienstverlening ten behoeve van de uitvoering van de opdracht(en) van Opdrachtgever wordt aangeboden vanuit de locatie van Opdrachtnemer.
3.2	Na overdracht wordt een actieve, zelfstandige en deskundige opstelling verwacht. De aangewezen Invorderingsambtenaar 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.
3.3A	Proces belasting invorderingen Bollenstreek: <u>Invorderingsstappen Bollenstreek</u> a. Postdwangbevel

	<ul style="list-style-type: none"> b. Laatste waarschuwing/Politiebrief: binnen 1 maand na het postdwangbevel c. Aanlevering bestand externe deurwaarder: binnen 14 dagen na Laatste waarschuwing/Politiebrief d. Kennisgevingsbrief deurwaarder: binnen 14 dagen na aanlevering bestand e. Hernieuwd bevel: binnen 3 maanden na aanlevering bestand f. Loonvordering Leggen looninvordering g. Executies: in 1^{ste} instantie op basis van eigen inschatting: <ul style="list-style-type: none"> - Bankbeslag - Kentekenbeslag h. Overige executies: alleen na toestemming Altijd alleen na toestemming van de Invorderingsambtenaar: <ul style="list-style-type: none"> - Pandbeslag in het kadaster ter zekerheid. - Daadwerkelijke executie roerende en onroerende zaken.
3.3B	<p>Proces belasting invorderingen GBKZ:</p> <p>Fase 1: versturen postdwangbevel</p> <p>Fase 2 : vereenvoudigd derdenbeslag (loonvordering) Dit proces duurt maximaal 8 weken..</p> <p>Fase 3: Deurwaardersbezoeken (betekenen hernieuwde bevelen tot betaling en uitvoeren beslagopdracht. Dit gebeurt binnen 3 maanden na versturen dwangbevelen</p> <p>Fase 4: Executiefase; leggen beslag roerende/onroerende zaken, bankbeslag.</p>
3.4	<p>Opdrachtgever dient tenminste op de volgende werktijden/openingstijden Opdrachten ter verwerking te kunnen verstrekken aan Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maandag t/m vrijdag van 8.30 tot 17.00 uur; met uitzondering van de nationale feestdagen.

3.5	Betalingen en deelbetalingen op een vordering aan Opdrachtnemer worden dagelijks, bij voorkeur realtime, in het geautomatiseerde online incasso-systeem van het deurwaarderskantoor verwerkt. De betalingen en deelbetalingen worden wekelijks na ontvangst per aanslagnummer doorgestort naar het rekeningnummer van de betreffende gemeente die deel uitmaakt van het samenwerkingsverband van opdrachtgever.
3.6	Hernieuwde bevelen worden zoveel mogelijk persoonlijk overhandigd. Hierbij wordt waar mogelijk een betalingsregeling getroffen of wordt, indien aannemelijk is dat belastingschuldige hiervoor in aanmerking komt, 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.
3.7	<p>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.</p> <p>Termijnoverschrijdingen worden per dossier onderbouwd en besproken met Opdrachtgever en daarna per dossier/schuldenaar gemonitord.</p>
3.8	Indien betaling uitblijft kan de deurwaarder zelf bepalen om direct een loonvordering, bankvordering of kenteken beslag Beslag op Onroerende Zaken te leggen. Hiervoor hoeft geen nadere toestemming te worden gevraagd bij de aangewezen Invorderingsambtenaar.
3.9	<p>Voorstellen tot oninbaar worden gedaan op basis van de volgende voorwaarden:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Geen verhaal via loonvordering of bankbeslag; 2. Vertrokken onbekend waarheen en geen verhaalsobjecten in

	<p>Nederland;</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. het inkomen is maximaal beslagen en verdeling levert weinig op; 2. 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. 3. er is geen auto/huis voor verhaal.
3.10	<p>Verslaglegging voorstellen oninbaarheid.</p> <p>Bij voorstellen tot oninbaar verklaren worden de hierboven, 3.9, vermelde redenen benoemd in een ambtsbericht van de deurwaarder:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vermelding van de specifieke reden; 2. Stukken toegezonden met onderbouwing; 3. Chronologisch elke stap met relevante correspondentie zoals: <ul style="list-style-type: none"> ○ Acties/pogingen tot invordering (datum, resultaat, reden) Bezoek aan de schuldenaar (datum en tijdstip) ○ Beschrijving van de situatie ter plaatse van de betrokken deurwaarder ○ Overige redenen van de deurwaarder m.b.t. de oninbaarheid van de vordering <p>Een niet volledig dossier wordt, zonder extra kosten, retour gezonden met vermelding van wat er aan het voorstel tot oninbaar verklaring ontbreekt.</p>
3.11	<p>Oninbaar voorgestelde posten kunnen opnieuw ter invordering worden aangeboden. Hiervoor worden geen extra kosten in</p>

	rekening gebracht, indien hiervoor schriftelijke valide argumenten worden gegeven door de opdrachtgever over al eerder bekende omstandigheden.
3.12	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 gemaïld en worden hierover afspraken met elkaar gemaakt of worden de richtlijnen aangepast. De Leidraden Invorderingen worden beschikbaar gesteld in de implementatieperiode.
3.13	Voor ontbrekende of veranderde gegevens wordt direct contact opgenomen met Opdrachtgever. De Opdrachtnemer/deurwaarder vraagt gegevens op bij werkgevers en uitkeringsinstanties van de belastingschuldige.
3.14	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 alsmede bewindvoering, faillissement en minnelijke schuldregelingen wordt onverwijld doorgestuurd naar de Opdrachtgever. Deze neemt dit soort correspondentie zelf in behandeling. Correspondentie vindt digitaal plaats.
3.15	Deurwaarder/ Opdrachtnemer vraagt altijd vooraf toestemming aan Opdrachtgever voordat tot beslaglegging of ontruiming van een onroerende zaak wordt overgegaan.
3.16	Vorderingen 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.
3.17	De minimale service normen zijn:

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 08:30 tot 17:00 uur. ○ 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.
3.18	Opdrachtnemer doet zelf onderzoek naar adressen (via opdrachtgever – BRP) van belastingschuldigen, werkgevers, uitkeringsinstanties etc. indien belanghebbende niet (meer) op het aangeleverde adres verblijft. Indien noodzakelijk vervaardigt Opdrachtnemer een nieuw dwangbevel of hernieuwd bevel en brengt Opdrachtgever hiervan op de hoogte. Het dwangbevel of hernieuwd bevel is overeenkomstig het met de Opdrachtgever afgestemde model/standaard.
3.19	Dossiers blijven tenminste vijf jaar raadpleegbaar nadat de vorderingen volledig zijn betaald en/of geheel of gedeeltelijk oninbaar zijn verklaard. Ingeval van openstaande posten zoveel langer als de laatste volledige betaling is verricht. 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	In de implementatieperiode stemt Opdrachtnemer met Opdrachtgever af wanneer de jaarlijkse evaluatie plaatsvindt. Op verzoek van Opdrachtgever kan dit vaker plaatsvinden.
4.2	Opdrachtnemer ontvangt wekelijks een lijst waarop de volgende zaken worden aangegeven:

	<ul style="list-style-type: none"> - Oninbare posten - Volledig betaald - BOZ (Beslag Onroerende Zaken) - Schuldhulp verlening - Dossiers op verzoek retour - Gegrond bezwaar - Bewindvoering - Nieuwe aanslag versturen - Nieuwe aanmaning versturen - Adres onbekend - Vertrokken, onbekend adres - Vertrokken naar het buitenland - Retour wegens kwijtschelding - Overleden - Adres in onderzoek
4.3	De Opdrachtnemer adviseert, proactief, over de invordering en komt gevraagd en ongevraagd met verbeter punten over kwaliteit- en productie- verbeteringen.
5	Eisen aan personeel
5.1	De contactpersoon van de Opdrachtnemer beschikt over goede Nederlandse mondelinge en schriftelijke taalvaardigheid en een goede Nederlandse uitspraak.
5.2	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	De eerste door Opdrachtnemer te ondernemen actie gebeurt binnen 14 dagen na ontvangst van de invorderingsopdracht.

6.2	<p>Digitaal raadpleeg- en muteerbaar systeem waarin de status van alle aangeleverde invorderingsopdrachten gevolgd kan worden. Hiervoor kunnen tenminste 5 gebruikers, per Opdrachtgever (Bollenstreek & GBKZ) worden aangemeld waarbij het mogelijk is deze apart te autoriseren voor tenminste en een combinatie daarvan voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Beheerder/ gebruikersbeheer ○ Managementinformatie ○ Raadplegen ○ Muteren op batchniveau ○ Muteren op dossierniveau ○ Afdracht per dossier (aanslagnummer) <ul style="list-style-type: none"> ● Opdrachtnemer heeft een incasso-systeem online waarin dagelijks, bij voorkeur realtime, wordt bijgehouden en inzicht wordt gegeven aan de Opdrachtgever in: <ul style="list-style-type: none"> ○ van welk van de gemeenten, per Opdrachtgever de vordering is; ○ de status van de openstaande vorderingen; ○ de ondernomen acties en de geplande acties, zoals: <ul style="list-style-type: none"> - bevindingen huisbezoek met datum, (huis leeg, nieuwe bewoners etc.); - opvraag beslagdatum verzoek en datum ontvangen en inzage opvraag; - datum indiening loonvordering en inzage loonvordering - tegenbericht loonvordering; - opvraag kenteken en eventueel beslag met datum; - betalingsregeling met datum en afspraak, aparte bedragen van de hoofdsom, de soort kosten en de (wettelijke) rente; - valutadatum betaling; - vorderingsnummer Opdrachtgever; - betaald bedrag per vordering;
-----	--

	<ul style="list-style-type: none"> - deelbetaling of gehele betaling; - subjectnummer/debiteurennummer Opdrachtgever; - lopende vorderingen met status; - afgehandelde vorderingen met reden afhandeling; - eventuele op- en aanmerkingen per vordering. <ul style="list-style-type: none"> • 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 en per gemeente (gemeente, Buitenland en leges). En waarbij raadplegen en muteren per medewerker kan worden geautoriseerd. • Er kan een download worden gemaakt in tenminste Excel en CSV • Onderhoud vindt zoveel mogelijk plaats buiten kantooruren van Opdrachtgever 08:30 tot 17:00. 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	<p>Betalingen worden wekelijks doorgestort op het rekeningnummer van de betreffende gemeente. Let op: iedere gemeente heeft een eigen BNG-belasting-rekeningnummer.</p> <p>Uit het ter beschikking gestelde digitale portaal zijn de ontvangsten per gemeente direct herleidbaar d.m.v. een code of aantekening. De specificatie van het totaalbedrag bevat ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ NAW-gegevens schuldenaar; ○ Valutatatum betaling; ○ Vorderingsnummer Opdrachtgever; ○ Betaald bedrag per vordering; ○ Deelbetaling of gehele betaling.

6.4	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ de aangeleverde vorderingen; ○ de openstaande vorderingen (uitgesplitst in hoofdsom, aanmaningskosten, dwangbevelkosten, (her)betekeningskosten, etc; ○ de afgehandelde vorderingen; ○ de openstaande vorderingen (met als keuze per periode); ○ de overgemaakte ontvangsten; ○ de (betalings)regelingen en het bedrag; ○ de betekeningen; ○ de beslagleggingen; ○ de loonvorderingen; ○ de oninbare posten; ○ het voorstel tot oninbaar verklaren; ○ de aangeleverde vorderingen per batch; ○ het overzicht van het gebruikersportaal; ○ een rapportage van beveiligingsincidenten en datalekken bij Opdrachtnemer.
6.5	<p>Beslaglegging op roerende zaken geschiedt door Opdrachtnemer. Hij dient in dit geval direct een melding per telefoon of e-mail te doen aan Opdrachtgever.</p>
6.6	<p>Alvorens tot beslaglegging of ontruiming van een onroerende zaak wordt overgegaan, informeert Opdrachtnemer vooraf de Opdrachtgever hierover. Nadat de nadrukkelijke schriftelijke goedkeuring van de Invorderingsambtenaar is verkregen, kan tot uitvoering van beslag of ontruiming worden overgegaan.</p>
6.7	<p>Servicedesk en Escalatieprocedure</p>

Voor het digitaal raadpleeg- en muteerbaar systeem is een Servicedesk van de opdrachtnemer zowel telefonisch als per mail bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 17:00.

Voor incidenten gelden de volgende criteria. De inschatting van de classificatie vindt in eerste instantie plaats door de Opdrachtgever:

Incident categorie	omschrijving	reactietijd	Oplossing/ streeftijd
Hoog (1)	Onbeschikbaarheid van (delen) van websites of ernstige beveiligingsissues.	0,5 uur	2 uur
Middel (2)	Problemen met functionele werking websites of de beheersomgeving.	4 uur	48 uur/2werkdagen
Laag (3)	Overige issues niet hoog of middel	48 uur/ 2 werkdagen	120 uur/ 5 werkdagen

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.

6.8	<p>Opdrachtnemer zorgt voor het maatschappelijk gebruikelijke en wettelijke onderhoud van het portaal zoals:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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 restoren 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. <p>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 Noordwijk.</p> <p>De beschikbaarheid is 24/7. Binnen kantooruren 8:30-17:00 uur is deze 99% en daarbuiten 95%.</p> <p>Opdrachtnemer levert hiervan in het management portaal per kwartaal een overzicht.</p>
-----	---