



MELD MISDAAD ANONIEM

0800-7000 | meldmisdaadanoniem.nl

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Gemeente Zevenaar en
Meld Misdaad Anoniem

Startdatum: 1 juli 2021

Versie 20-02

**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

Partijen

1. De stichting Meld Misdaad Anoniem, Postbus 200, 3870 CE te Hoevelaken, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer [REDACTED] hierna te noemen "**Opdrachtnemer**"

en

2. De gemeente Zevenaar, Kerkstraat 27, 6901 AA te Zevenaar rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. L.J.E.M. van Riswijk hierna te noemen "**Opdrachtgever**"

In aanmerking nemende dat:

- I. Opdrachtnemer een onafhankelijk meldpunt heeft gecreëerd onder de naam Meld Misdaad Anoniem (M.) waarbij anoniem informatie kan worden doorgegeven over (ernstige) criminaliteit en misdaad ("**Informatie**");
- II. Opdrachtnemer deze informatie voor zover mogelijk verwerkt tot meldingen ("**Meldingen**") die geschikt zijn om verder te worden verwerkt door daartoe bevoegde instanties;
- III. Opdrachtgever Meldingen wenst te ontvangen en bevoegd is om van de Meldingen kennis te nemen;
- IV. Opdrachtgever en Opdrachtnemer in dat kader afspraken hebben gemaakt, die zij in de Overeenkomst hebben vastgelegd;

*Zijn partijen overeengekomen als volgt:***1. ALGEMEEN**

- 1.1 De begrippen die hiervoor en hierna in de Overeenkomst met een begin-hoofdletter zijn en worden gebruikt, hebben de betekenis als gedefinieerd in de Overeenkomst.
- 1.2 In aanvulling op hetgeen elders in de Overeenkomst is bepaald, geldt ten aanzien van beide Partijen binnen het kader van de Overeenkomst een wederzijdse informatieverplichting. Deze informatieverplichting houdt onder andere het volgende in:
 - 1.2.1 elkaar gevraagd en ongevraagd informeren over al hetgeen voor de uitvoering van de Overeenkomst relevant is;
 - 1.2.2 zelfstandig die informatie opvragen die zij nodig achten en waarvan zij weten of redelijkerwijs moeten weten dat die bij de andere Partij reeds beschikbaar is of moet zijn;
 - 1.2.3 elkaar gevraagd en ongevraagd die ondersteuning verlenen welke noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst.



SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

-
- 1.3 Voor zover uit voorgaande verplichtingen kosten voortvloeien voor Opdrachtnemer die niet zijn voorzien in deze Overeenkomst, zullen partijen in overleg treden over vergoeding van deze kosten.
- 1.4 De navolgende documenten maken deel uit van de Overeenkomst. Voor zover deze bescheiden met elkaar in tegenspraak zijn, geldt de navolgende rangorde, waarbij het in onderstaande lijst hogergenoemde document prevaleert boven het lager genoemde:
- 1.4.1 De Overeenkomst;
 - 1.4.2 Bijlage I;
 - 1.4.3 Bijlage II.
- 1.5 Bij het uitvoeren van deze Overeenkomst zullen beide partijen vigerende regelgeving in acht nemen. Voor zover een van Partijen van oordeel is dat regelgeving uitvoering van deze Overeenkomst in de weg staat zullen Partijen terzake in overleg treden en voor zover noodzakelijk hun afspraken aanpassen. Vergoeding van eventuele kosten die daarmee gemoeid zijn, waaronder aanpassingen aan het Platform van Opdrachtnemer, zullen in redelijk overleg worden vastgesteld.

2. ONDERWERP OVEREENKOMST

- 2.1 Opdrachtnemer verstrekt onder in deze overeenkomst (de "**Overeenkomst**") te bepalen voorwaarden aan Opdrachtgever, via het informatiesysteem van Opdrachtnemer (het "**Platform**") de Meldingen op de wijze, in de vorm en met inhoud zoals door Opdrachtnemer van tijd tot tijd zal worden bepaald en nader is gespecificeerd in **Bijlage I**.

3. VERPLICHTINGEN OPDRACHTNEMER

- 3.1 Opdrachtnemer zal de Informatie voor zover deze voldoende concrete informatie bevat en daartoe aanleiding is, verwerken tot Meldingen. Meldingen die betrekking hebben op het geografisch gebied van Opdrachtgever zullen ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever op de wijze zoals bepaald in deze Overeenkomst.
- 3.2 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever in de vorm van een handleiding de noodzakelijke technische en organisatorische informatie beschikbaar stellen, waarmee Opdrachtgever de Meldingen kan ophalen van het Platform.
- 3.3 Indien voor Opdrachtgever relevante Meldingen beschikbaar zijn, ontvangt Opdrachtgever daarvan een notificatie op het door Opdrachtgever daarvoor beschikbaar gestelde e-mailadres.
- 3.4 Het Platform zal beschikbaar zijn conform de service level afspraken als opgenomen in **Bijlage II**. Opdrachtnemer zal zich redelijkerwijs inspannen om het Platform conform de service level afspraken in stand te houden.
- 3.5 Opdrachtnemer is gerechtigd om haar Platform en de wijze waarop de Meldingen beschikbaar worden gesteld te wijzigen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever daarover steeds tijdig informeren, zodat Opdrachtgever de noodzakelijk technische en organisatorische maatregelen kan treffen.

**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

Gemeente Zevenaar en Meld Misdad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

- 3.6 In het kader van het beheer en in standhouden van het Platform zal Opdrachtnemer een derdelijns Helpdesk voor Opdrachtgever beschikbaar stellen. Opdrachtgever zal enkel contact opnemen met de Helpdesk via een daartoe geautoriseerde en geïdentificeerde medewerker. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor eerstelijns- en tweedelijnssteun ten behoeve van haar eigen organisatie.
- 3.7 Eventuele noodzakelijke opleiding en training ten behoeve van medewerkers Opdrachtgever zullen in onderling overleg worden bepaald.
- 3.8 Alle in dit artikel 3 genoemde verplichtingen van Opdrachtnemer hebben het karakter van een inspanningsverplichting.

4. OVERIGE DIENSTVERLENING

- 4.1 Opdrachtnemer is -via de aan haar gelieerde stichting NL Confidential- bereid om bepaalde additionele diensten te verlenen op het gebied van ondersteunende acties en campagnes (dit kunnen o.a. activiteiten zijn gericht op het onder de aandacht brengen van specifieke beleidsthema's rond veiligheid of criminaliteitsaanpak, of meer algemeen: het verhogen van de meldingsbereidheid bij burgers in het geografisch gebied van Opdrachtgever), aanvullende advisering, informatie en onderzoek waaronder statistische informatie op het gebied van bijvoorbeeld criminaliteit en beleid. Eventuele afspraken terzake zullen partijen in een afzonderlijke overeenkomst vast leggen.
- 4.2 De in deze paragraaf 4 bepaalde diensten zullen door hiervoor in artikel 4.1 genoemde stichting worden uitgevoerd en in rekening worden gebracht. Het bepaalde in deze Overeenkomst omtrent naleving wet- en regelgeving, geheimhouding, publiciteit, en slotbepalingen is tevens van toepassing op de nadere afspraken tussen de hiervoor in artikel 4.1 genoemde stichting en Opdrachtgever.

5. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

- 5.1 Opdrachtgever zal periodiek, maar tenminste eenmaal per kalenderjaar de volgende informatie aan Opdrachtnemer beschikbaar stellen:
- 5.1.1 Aantal ontvangen Meldingen en beschrijving van de door Opdrachtgever ondernomen of geïnitieerde (vervolg) acties naar aanleiding van de Melding;
 - 5.1.2 Het resultaat van de ondernomen of geïnitieerde (vervolg) acties;
 - 5.1.3 Een (gemotiveerde) beoordeling van de "bruikbaarheid" van de Meldingen;
 - 5.1.4 Overige door Opdrachtnemer aan te geven informatie, die zonder onevenredige inspanning door Opdrachtgever kan worden verstrekt.
- 5.2 Toegang tot het in artikel 3.3 genoemde e-mailadres zal voldoen aan de beveiligingsstandaard zoals tussen partijen is overeengekomen en enkel toegankelijk zijn voor personen die bevoegd zijn om van de Meldingen kennis te nemen.

**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

5.3 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het schriftelijk aan Opdrachtnemer verstrekken van de navolgende informatie:

5.3.1 Een overzicht van de geautoriseerde contactpersonen. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een voorgedrukt document waarop de gegevens van de geautoriseerde personen worden vastgelegd;

5.3.2 Een overzicht van de IP-adressen van de werkomgeving casu quo werkplekken van Opdrachtgever voor de koppeling aan het Platform van Opdrachtnemer. Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een voorgedrukt document waarop de IP-adressen van de werkomgeving casu quo werkplekken van Opdrachtgever worden vastgelegd.

Indien Opdrachtgever in gebreke blijft bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in 5.3.1 en 5.3.2 is Opdrachtnemer niet gehouden aan het ten uitvoer brengen van de Overeenkomst.

5.4 Opdrachtgever zal uitvoering geven aan de instructies en procedures van de zijde van Opdrachtnemer in het kader van informatiebeveiliging en zal alle redelijkerwijs van Opdrachtgever te verlangen waarborgen in acht nemen om anonimiteit van personen die Informatie verstrekken te waarborgen. Behoudens anders overeengekomen zal Opdrachtgever binnen 48 uur uitvoering geven aan instructies van Opdrachtnemer.

5.5 Persoonsgegevens zullen enkel worden verwerkt voor het doel waarvoor deze aan Opdrachtgever zijn verstrekt.

5.6 Voor zover de Meldingen persoonsgegevens bevatten, is - nadat deze Meldingen door Opdrachtgever zijn "gedownload" - Opdrachtgever uitsluitend verwerkingsverantwoordelijk voor alle verwerkingen door of namens Opdrachtgever.

6. DUUR EN BEÏNDIGING

6.1 De Overeenkomst wordt aangegaan vanaf de startdatum tot en met 31 december 2021 en zal daarna, behoudens schriftelijke opzegging met inachtneming van een termijn van 3 maanden tegen het eind van enig kalenderjaar, stilzwijgend worden voortgezet voor de duur van steeds een kalenderjaar behoudens het recht op tussentijdse beëindiging conform het bepaalde in deze Overeenkomst.

6.2 Onverminderd hetgeen overigens in de Overeenkomst is vastgelegd, kan elk van de partijen de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven buiten rechte geheel of gedeeltelijk ontbinden indien de andere partij in verzuim is dan wel nakoming blijvend of tijdelijk onmogelijk is.

6.3 Opdrachtnemer is gerechtigd om met onmiddellijke ingang de Overeenkomst op te zeggen door middel van een aangetekend schrijven indien sprake is van een ingrijpende wijziging in regelgeving als gevolg waarvan de activiteiten van Opdrachtnemer niet langer in de bestaande vorm kunnen worden voortgezet of Opdrachtnemer zijn activiteiten staakt, dan wel Opdrachtnemer als gevolg van wijziging in regelgeving of beleid anderszins niet langer in staat is de verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen.



SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

- 6.4 Iedere partij kan zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling met onmiddellijke ingang buiten rechte de Overeenkomst door middel van een aangetekend schrijven ontbinden, indien de andere partij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt, de andere partij zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.

7. VERGOEDINGEN EN KOSTEN

- 7.1 De jaarlijkse vergoeding die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is, wordt bepaald op basis van het inwonertal van de gemeente (van Opdrachtgever). Dit inwonertal wordt jaarlijks vastgesteld aan de hand van het door het CBS gepubliceerde inwonertal over het jaar voorafgaande aan het jaar van facturatie. De jaarlijkse bijdrage per inwonertal wordt vastgesteld aan de hand van de volgende tabel (prijspeil 1-1-2020):

	G
	G
	G
	G

- 7.2 Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw. Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven jaarlijks bij te stellen op basis van het laatst bekende Consumenten Prijsindexcijfer (CPI) berekend over 12 maanden voorafgaande aan de datum van facturatie.
- 7.3 Opdrachtgever is naast de jaarlijkse vergoeding "aansluitingskosten" verschuldigd. De aansluitingskosten bedragen voor het thans in gebruik zijnde Platform G. Na het ondertekenen van de Overeenkomst zal Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een factuur sturen voor de aansluitkosten.
- 7.4 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever daarnaast een factuur zenden voor de jaarlijkse vergoeding naar rato van het resterende kalenderjaar. Voor de reguliere jaarlijkse vergoeding zendt Opdrachtnemer in de maand januari een factuur aan Opdrachtgever.
- 7.5 Alle facturen zullen binnen 30 dagen na factuurdatum worden voldaan.
- 7.6 Kosten van opleiding en training en additionele dienstverlening zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht op basis van het geldende uurtarief van Opdrachtnemer.
- 7.7 Alle in deze Overeenkomst genoemde bedragen zijn exclusief kosten derden en materiaal en verbruikskosten.

8. PUBLICITEIT

- 8.1 Opdrachtgever maakt in publicaties (waaronder begrepen persberichten) of andere uitingen impliciet noch expliciet melding van de Overeenkomst dan na schriftelijke overeenstemming tussen Partijen. Partijen zullen in dat kader tevens afspraken maken over beleid met betrekking tot (social) media, interne en externe publicaties ten aanzien van de samenwerking tussen

**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

partijen, het opvragen van statistische informatie en het al dan niet publiceren daarvan en het starten van ondersteunende acties en campagnes.

9. AANSPRAKELIJKHEID

- 9.1 Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor iedere vorm van (directe en indirecte) schade van de Opdrachtgever waaronder gevolgschade, die ontstaat als gevolg van onrechtmatig handelen en/of een toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer bij de uitvoering van deze Overeenkomst is beperkt tot het bedrag dat door Opdrachtgever in enig kalenderjaar aan Opdrachtnemer is betaald.

10. GEHEIMHOUDING

- 10.1 In dit artikel 10 betekent:
- 10.1.1 "Verstrekker" de partij die Vertrouwelijke Informatie verstrekt;
 - 10.1.2 "Ontvanger" de partij die Vertrouwelijke Informatie ontvangt;
 - 10.1.3 "Toegestane Doel": het aanwenden van Vertrouwelijke Informatie ter uitvoering van de Overeenkomst.
 - 10.1.4 "Vertrouwelijke Informatie": alle informatie, documenten en/of materialen en als zodanig uitdrukkelijk als Vertrouwelijke Informatie aangeduid, die wordt verstrekt of beschikbaar wordt gesteld en/of ter inzage gegeven door Verstrekker aan Ontvanger gedurende de looptijd van deze Overeenkomst, in schriftelijke, elektronische of enige andere reproduceerbare vorm;
- 10.2 Verstrekker geeft Ontvanger toestemming tot het gebruik van Vertrouwelijke Informatie ten behoeve van het Toegestane Doel.
- 10.3 Verstrekker verschaft Ontvanger toegang tot de Vertrouwelijke Informatie door middel van: mondelinge en/of schriftelijke mededelingen en/of verstrekking van gegevens en/of documenten en/of (gedeeltelijke) toegang tot systemen.
- 10.4 Ontvanger verplicht zich:
- 10.4.1 ten aanzien van de Vertrouwelijke Informatie tenminste een gelijkwaardige zorg te betrachten zoals betracht wordt ten aanzien van eigen vertrouwelijke informatie;
 - 10.4.2 de Vertrouwelijke Informatie uitsluitend te gebruiken voor het Toegestane Doel;
 - 10.4.3 onbevoegd gebruik of reproductie van de Vertrouwelijke Informatie te voorkomen, onder meer door de kring van hen die toegang tot de Vertrouwelijke Informatie hebben, zo beperkt mogelijk te houden en de toegang zodanig te beperken zover als strikt noodzakelijk is om het Toegestane Doel uit te voeren;
 - 10.4.4 ten aanzien van de Vertrouwelijke Informatie volstreekte geheimhouding te betrachten voor zover niet ingevolge de bepalingen 10.4.1 tot en met 10.4.3 is toegestaan die informatie met enige derde of werknemer van Ontvanger te delen.

**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

-
- 10.5 Ontvanger staat ervoor in dat de Vertrouwelijke Informatie niet zal worden openbaar gemaakt aan, gedeeld met, of anderszins beschikbaar gesteld ten behoeve van derden, daaronder mede begrepen elke werknemer, partner of andere medewerker(s) van Ontvanger voor wie toegang tot en/of gebruik van de Vertrouwelijke Informatie niet strikt noodzakelijk is. Ontvanger zal voorts geen derden voor de uitvoering van het Toegestane Doel inschakelen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Verstrekker.
- 10.6 Ontvanger zal de toegang tot de Vertrouwelijke Informatie beperken tot de werknemers van Ontvanger en (indien van toepassing, gelieerde ondernemingen) die direct betrokken zijn bij het Toegestane Doel, op voorwaarde dat (a) deze medewerker(s) een geheimhoudingsovereenkomsten hebben ondertekend die bepalingen bevatten die tenminste zo strikt zijn als de bepalingen die in deze Overeenkomst zijn opgenomen en (b) Ontvanger actief zal toezien op de naleving van deze geheimhoudingsovereenkomsten.
- 10.7 De verplichting tot geheimhouding als bedoeld in het vierde lid van dit artikel is niet van toepassing met betrekking tot gegevens:
- 10.7.1 die van algemene bekendheid of openbare toegankelijkheid zijn, respectievelijk worden en deze bekendheid of toegankelijkheid niet het gevolg is van een schending van enige bepaling uit deze Overeenkomst;
 - 10.7.2 die reeds bewijsbaar in bezit waren van of al bekend waren bij Ontvanger op het moment dat die informatie door Verstrekker werd verstrekt;
 - 10.7.3 die rechtmatig worden verkregen van een derde die gerechtigd is dergelijke informatie te verschaffen en niet gebonden is aan een vergelijkbare geheimhoudingsovereenkomst;
 - 10.7.4 die geheel onafhankelijk van een openbaarmaking door Verstrekker zijn gecreëerd door Ontvanger, mits Ontvanger dit naar tevredenheid van Verstrekker kan aantonen, een en ander ter beoordeling van Verstrekker;
 - 10.7.5 die worden openbaar gemaakt op grond van en in overeenstemming met een wettelijke verplichting, in welk geval Ontvanger gehouden is zulks binnen drie werkdagen na bekendwording met een zodanige verplichting schriftelijk aan Verstrekker te melden; of
 - 10.7.6 waarvan Verstrekker expliciet schriftelijk bevestigt aan Ontvanger dat dergelijke informatie niet (langer) als vertrouwelijk hoeft te worden aangemerkt.
- 10.8 Alle mogelijke (intellectuele) eigendomsrechten ter zake van de Vertrouwelijke Informatie blijven berusten bij Verstrekker. Deze Overeenkomst impliceert niet dat met betrekking tot de Vertrouwelijke Informatie aan Ontvanger een licentie of ander recht wordt verleend.
- 10.9 Ontvanger begrijpt en onderkent dat het gebruik van de Vertrouwelijke Informatie voor ieder ander doel dan het Toegestane Doel of het vrijgeven van de Vertrouwelijke Informatie aan derden kan leiden tot aanzienlijke materiële en immateriële schade, waaronder reputatieschade, voor Verstrekker.

**SAMENWERKINGSOVEREENKOMST**

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

- 10.10 Ontvanger zal de Vertrouwelijke Informatie niet op enigerlei wijze zelf gebruiken of doen gebruiken en deze niet op enigerlei wijze aanwenden teneinde daarmee, direct of indirect, economisch voordeel te halen dan wel met enig ander oogmerk gebruiken of doen gebruiken dan ten behoeve van het Toegestane Doel.

11. SLOTBEPALINGEN

- 11.1 Indien één of meer bepalingen van de Overeenkomst nietig blijken te zijn of door de rechter vernietigd worden, blijven de overige bepalingen van de Overeenkomst zoveel mogelijk onverkort van kracht. Partijen voeren over de nietige en vernietigde bepalingen overleg teneinde zo mogelijk een vervangende regeling te treffen. Doel en strekking van de Overeenkomst worden daarbij niet aangetast.
- 11.2 Op de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
- 11.3 Alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van de onderhavige Overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht overeenkomstig het Arbitragereglement van het Nederlands Arbitrage Instituut, met inachtneming van de navolgende bepalingen:
- 11.3.1 Het scheidsgerecht zal bestaan uit een drie arbiters;
- 11.3.2 Het scheidsgerecht zal worden benoemd volgens de lijstprocedure;
- 11.3.3 De plaats van arbitrage is Utrecht;
- 11.3.4 De procedure zal worden gevoerd in de Nederlandse taal;
- 11.3.5 Het scheidsgerecht beslist naar de regelen des rechts.
- 11.4 Samenvoeging van het arbitraal geding met een ander arbitraal geding, zoals voorzien in artikel 1046 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en artikel 39 van het Arbitragereglement van het Nederlands Arbitrage Instituut, is uitgesloten.
- 11.5 Partijen zullen ten aanzien van de aard, inhoud en uitkomst van de Arbitrage volstreekte geheimhouding betrachten en deze verplichting ook aan hun adviseurs op te leggen. Voor zover een Partij gehouden is, danwel Partijen wettelijk gehouden zijn om mededelingen te doen, zullen zij zich - in goed overleg - beperken tot strikt noodzakelijke zakelijke mededelingen in neutrale bewoording.



SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

Gemeente Zevenaar en Meld Misdaad Anoniem

STARTDATUM

1 juli 2021

12. ONDERTEKENING

Aldus overeengekomen en ondertekend te

Hoevelaken op 31 mei 2021

Zevenaar op 14. 6. 2021

MELD MISDAAD ANONIEM



De heer [redacted]
Manager Communicatie

GEMEENTE ZEVENAAR



De heer drs. L.J.E.M. van Riswijk
Burgemeester

BIJLAGE I

ONDERWERPEN MELDINGEN

Deze Bijlage bevat Vertrouwelijke Informatie.

ONDERWERPEN MELDINGEN
Diefstal / Verduistering
Drugsdelicten
Illegaal vuurwerk
Fraude
Financieel, economische delicten
Gewelddelicten
Illegale geneesmiddelen
Illegale prostitutie
Illegalen
Mensenhandel
Milieudelicten
Onbekende identiteit
Ondermijnende activiteiten
Sociale zekerheid
Radicalisering
Vervalsingen
Woonfraude

BIJLAGE II

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) MELD MISDAAD ANONIEM

Deze Bijlage bevat Vertrouwelijke Informatie.

1. DOELSTELLING SLA

Met het overeenkomen van deze Service Level Agreement (SLA), is de opdrachtgever gegarandeerd van een hoge mate van continuïteit van de in gebruik zijnde informatiesystemen bij Meld Misdaad Anoniem (M.).

2. ALGEMEEN

2.1. Looptijd

De looptijd van deze SLA is gelijk aan die van de onderhavige samenwerkingsovereenkomst waar deze SLA als Bijlage II onlosmakelijk deel van uitmaakt.

2.2. Afbakening

Deze SLA heeft betrekking op de dienstverlening van M. Indien een beroep wordt gedaan op M. met vragen over systemen en/of software welke is geleverd door een derde partij, behoudt M. zich het recht voor om te verwijzen naar deze leverancier of de werkzaamheden uit te voeren met een inspanningsverplichting en zonder resultaatverplichting.

3. DIENSTENNIVEAU

3.1. Diensten

M. voorziet de opdrachtgever van anonieme meldingen i.h.k.v. haar stichtingsdoelstellingen. Het type meldingen is afgebakend tot de klassen zoals vastgelegd in Bijlage I van de onderhavige samenwerkingsovereenkomst.

M. verplicht zich om haar informatieplatform voor het doorzetten van anonieme meldingen aan de opdrachtgever 24 uur per dag operationeel te houden, met uitzondering van die momenten dat onderhoud aan de systemen en/of applicaties noodzakelijk is.

M. verplicht zich om kennis beschikbaar te hebben en te houden m.b.t. de bij haar in gebruik zijnde systemen, applicaties en/of diensten.

3.2. Storing

M. heeft een helpdesk ingericht waar storingen gemeld kunnen worden. Deze helpdesk is bereikbaar op werkdagen tijdens reguliere kantoortijden op telefoonnummer: [REDACTED] J

Na het door uw contactpersoon aanmelden van een storing, geldt er een reactietijd van maximaal 2 uur. Dit betekent dat er binnen 2 uur wordt begonnen met het afhandelen van de melding. Deze reactietijd is uitsluitend geldig op werkdagen tijdens reguliere kantoortijden.

3.3. Gepland periodiek onderhoud

M. zal regelmatig patches en updates installeren om de werking van haar informatiesystemen up to date te houden en tegen de meest recente bedreigingen te beschermen. M. zal zo veel mogelijk buiten de reguliere kantoortijden het onderhoud aan haar systemen verrichten. Wanneer onderhoud binnen reguliere kantoortijden moet plaatsvinden en de storingstijd naar verwachting meer dan 60 minuten gaat bedragen, zal M. de opdrachtgever informeren van de uitval.

3.4. Kantoortijden

M. behandelt alle meldingen van storingen tijdens reguliere kantoortijden: werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.

3.5. Klachtafhandeling

Indien een melding van storingen binnen de afgesproken tijd niet in behandeling kan worden of wordt genomen, kan door zowel medewerkers van M. als de opdrachtgever een klacht worden ingediend bij de statutair directeur. De melding van de klacht kan plaatsvinden via telefoon, schriftelijk of e-mail. Klachten en de opvolging daarvan worden altijd schriftelijk of per e-mail bevestigd.

4. **VERPLICHTINGEN**

4.1. Verplichtingen opdrachtnemer

Gedurende de looptijd van deze SLA verplicht M. zich de diensten als genoemd in deze SLA te realiseren in overeenstemming met bepalingen in deze SLA.

M. behoudt zich het recht voor, ook zonder voorafgaand overleg met de opdrachtgever, om haar verplichtingen op te schorten voor de duur dat zich op haar locatie omstandigheden voordoen die, naar het oordeel van M. risico's ten aanzien van de veiligheid of gezondheid van de medewerkers van M. met zich mee brengen.

M. verplicht zich om, ten behoeve van haar dienstverlening zoals in deze SLA omschreven, voldoende geschoold personeel in dienst te hebben, in elk geval voor de duur van deze SLA respectievelijk enige verlenging hiervan.

4.2. Verplichtingen opdrachtgever

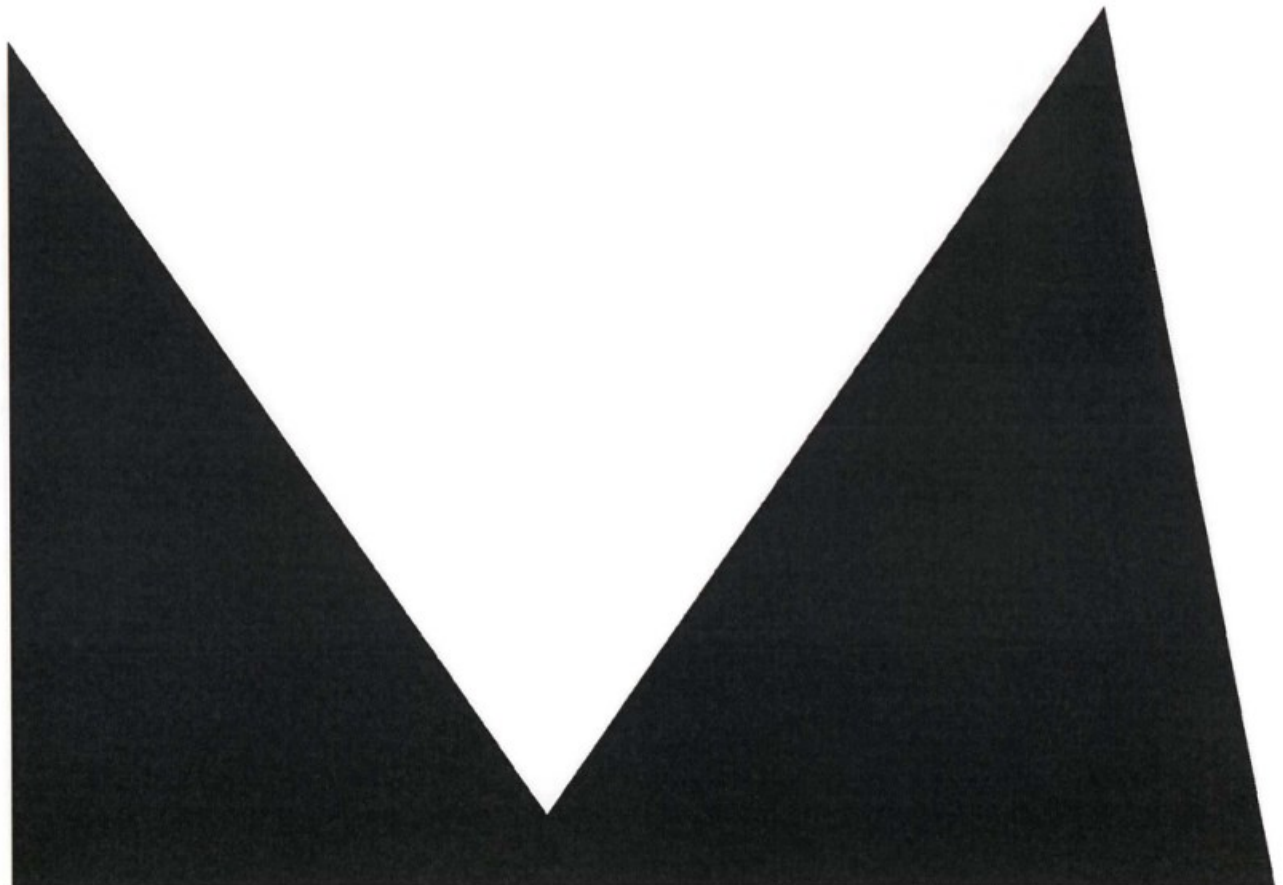
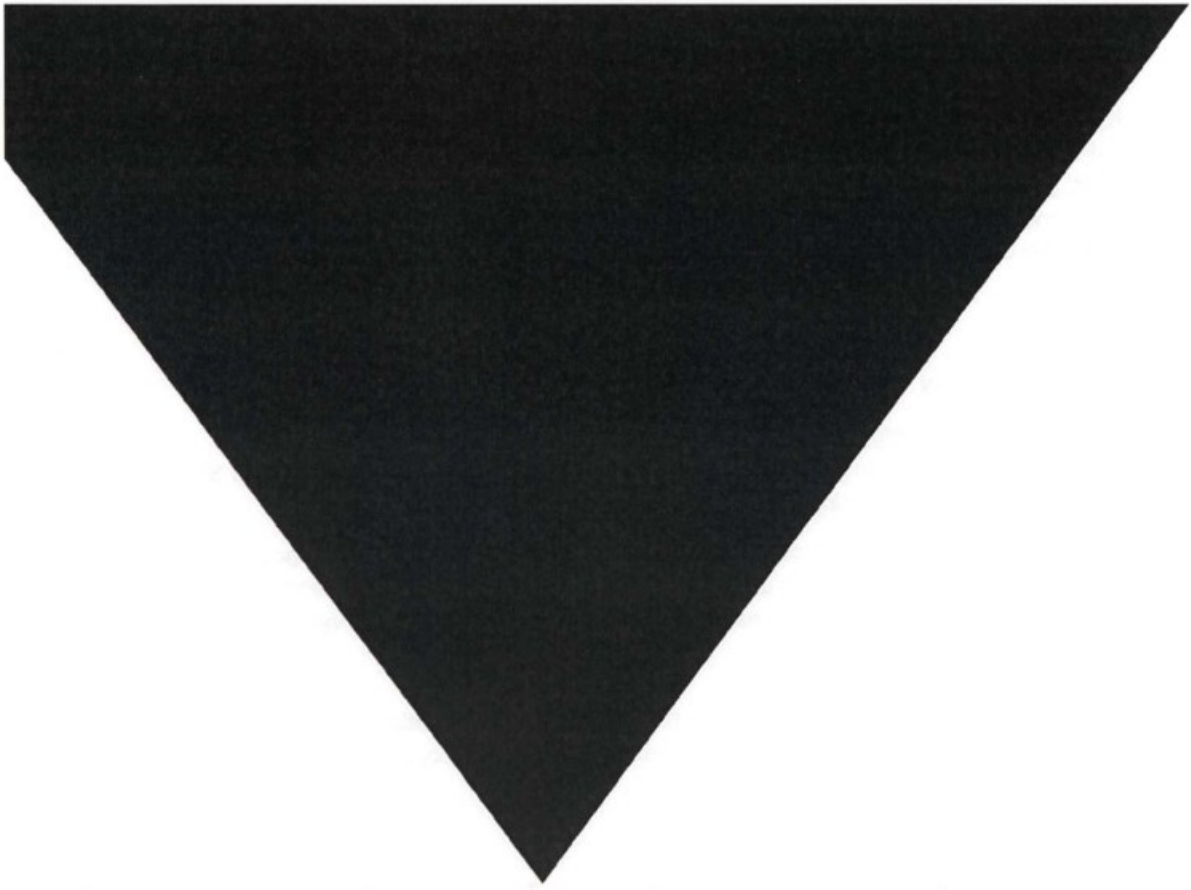
De opdrachtgever verplicht zich om storingen terstond te melden.

De opdrachtgever verplicht zich om, voldoende kennis beschikbaar te hebben om de aard van de storing eenduidig te kunnen overbrengen aan M.

Vertraagde melding van storing leidt niet tot een verhoogde prioriteitstelling van de afhandeling.

5. **SLOTBEPALING**

Gelet op de maatschappelijke relevantie van de meldingen zullen opdrachtgever en M., binnen wat redelijkerwijze van partijen kan worden gevraagd, alles in het werk stellen om de dienstverlening zo efficiënt en veilig mogelijk te laten verlopen.



Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties terugvinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

Legenda verwijzing	Artikel verwijzing	Uitzonderingsgrond
Artikel 5.1 lid 1 Woo – Absolute uitzonderingsgronden De openbaarmaking van deze informatie:		
A	art. 5.1 lid 1 a	Kan de eenheid van de Kroon in gevaar brengen
B	art. 5.1 lid 1 b	Kan de veiligheid van de Staat schaden
C	art. 5.1 lid 1 c	Betreft bedrijfs- en fabricagegegevens die vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld
D	art. 5.1 lid 1 d	Betreft persoonsgegevens als bedoeld in paragraaf 3.1 (bijzondere persoonsgegevens) of paragraaf 3.2 (persoonsgegevens van strafrechtelijke aard) van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, waarvoor geen toestemming is gegeven of door de betrokkene kennelijk zelf openbaar zijn gemaakt
E	art. 5.1 lid 1 e	Het betreft nummers die dienen ter identificatie van personen die bij wet of algemene maatregel van bestuur zijn voorgeschreven als bedoeld in artikel 46 van de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de levenssfeer maakt
Artikel 5.1 lid 2 Woo – Relatieve uitzonderingsgronden Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen:		
F	art. 5.1 lid 2 a	Het belang van de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties
G	art. 5.1 lid 2 b	De economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
H	art. 5.1 lid 2 c	Het belang van de opsporing en vervolging van strafbare feiten
I	art. 5.1 lid 2 d	Het belang van de inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
J	art. 5.1 lid 2 e	Het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen
K	art. 5.1 lid 2 f	Het belang van de bescherming van andere dan in art. 5.1 lid 1 sub c genoemde concurrentiegevoelige bedrijfs- en fabricagegegevens
L	art. 5.1 lid 2 g	Het belang van de bescherming van het milieu waar deze informatie betrekking op heeft
M	art. 5.1 lid 2 h	Het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage
N	art. 5.1 lid 2 i	Het belang van het goed functioneren van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen
O	art. 5.1 lid 4	Het belang dat de geadresseerde erbij heeft om als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie (tijdelijke beperking)
P	art. 5.1 lid 5	De onevenredige benadeling welke, in uitzonderlijke gevallen, wordt toegebracht aan een ander belang dan genoemd in art. 5.1 de leden 1 en 2, bij andere informatie dan milieu-informatie.
Q	art. 5.1 lid 6	Het belang genoemd in artikel 5.1 lid 1 c, het hier milieu-informatie betreft waardoor, bij openbaarmaking, ernstige schade wordt toegebracht aan het genoemde belang in artikel 5.1 lid 1c
Artikel 5.2 lid 1 Woo – Persoonlijke beleidsopvattingen De informatie uit documenten betreft:		
R	art. 5.2 lid 1	Persoonlijke beleidsopvattingen. Onder persoonlijke beleidsopvattingen worden verstaan ambtelijke adviezen, visies, standpunten en overwegingen ten behoeve van intern beraad, niet zijnde feiten, prognoses, beleidsalternatieven, de gevolgen van een bepaald beleidsalternatief of andere onderdelen met een overwegend objectief karakter
S	Art. 5.2 lid 2	Tot personen te herleiden gegevens, met betrekking tot door het bestuursorgaan, met het oog op een goede en democratische bestuursvoering, verstrekte informatie die kwalificeert als persoonlijke beleidsopvattingen