



CIBG
*Ministerie van Volksgezondheid,
Welzijn en Sport*

Dienstverleningsafspraken 2022

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie



Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

Dienstverleningsafspraken 2022

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport
Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

d.d.
De minister van VWS
Directie GMT
5.1.2e
5.1.2e

5.1.2e
d.d.
De minister van VWS
CIBG

5.1.2e

INHOUD

1. Inleiding	4
1.1. Tarieven en kostprijs	4
1.2. Mijlpalen P&C-cyclus	5
1.3. Akkoord	5
2. Overzicht dienstverlening Directie GMT	6
2.1. Taken	6
2.2. Kosten dienstverlening	6
3. Productspecificatie LCH	7
4. Samenwerking	13
4.1. Overlegmomenten	13
4.2. Contactpersonen	14
5. Financiële uitvoering	16
6. Bijlage	17
6.1. Beheer en onderhoud	17
6.2. IT-servicemanagement	17
6.3. Verklarende woordenlijst	19

1. Inleiding

Voor u liggen de dienstverleningsafspraken (DVA) 2022 tussen uw directie en het Agentschap CIBG (hierna: CIBG). In de DVA staat alle dienstverlening voor het jaar 2022 waarvoor een formele opdracht is gegeven. Dit geldt voor de uitvoering en het beheer van lopende dienstverlening als ook voor projecten die in 2021 zijn gestart.

Op deze DVA zijn de raamafspraken tussen CIBG en de opdrachtgevers van toepassing.

1.1. Tarieven en kostprijs

De tarieven in deze DVA zijn vastgesteld in de Tariefnotitie 2022. Alleen bij een wijziging in de dienstverlening kan er een afwijking zijn van de kostprijs ten opzichte van de Tariefnotitie 2022. De Tariefnotitie 2022 is in juli 2021 vastgesteld door **5.1.2e** van VWS, na consultatie van alle opdrachtgevers. Wijzigingen in de Tariefnotitie 2022 ten opzichte van de DVA 2021 staan toegelicht in de Tariefnotitie 2022 en staan niet vermeld in deze DVA.

De kostprijs bestaat uit de directe kosten voor personeel, materieel en systeemkosten. Daarnaast zijn er indirecte kosten in de kostprijs opgenomen. Een toelichting op deze kosten staat in de raamafspraken (zie Raamafspraken hoofdstuk 12). Ook staan hier de afspraken omtrent financiering en de eindafrekening.

1.2. Mijlpalen P&C-cyclus

Het CIBG verzorgt jaarlijks de volgende documenten die bijdragen aan de P&C-cyclus van de opdrachtgever.

Maand	Producten	Actoren				
		5.1.2e	5.1.2e	5.1.2e	business Financiën en Control	ADR
Januari						
Februari						
Maart	Jaarrekening	•	•		•	•
April	Eindafrekening		•	•	•	•
	Voortgangsrapportage T-1		•	•	•	•
Mei						
Juni	Tarifefnotitie	•	•	•	•	•
Juli	Voortgangsrapportage T		•	•	•	•
Augustus						
September						
Oktober	Aanleveren Dienstverleningsafspraken (uiterlijk 1 nov)		•	•	•	•
November						
December	Getekende Dienstverleningsafspraken					

Tabel 1 Mijlpalen P&C-momenten

1.3. Akkoord

Door het (digitaal) ondertekenen van de DVA verklaart de opdrachtgever akkoord te zijn met de voorwaarden en de financiële doorbelasting van de dienstverlening zoals deze in het volgende hoofdstuk staat beschreven.

2. Overzicht dienstverlening Directie GMT

2.1. Taken

Het CIBG voert in opdracht van het ministerie van VWS, directie Geneesmiddelen en Medische Technologie de volgende taken uit in 2022:

Product	Activiteit	Financieringswijze
LCH	Beheer van kwalitatief voldoende persoonlijke beschermingsmiddelen voor de zorg in de COVID 19 pandemie	€ bijdrage per jaar

Tabel 2 Taken

2.2. Kosten dienstverlening

De totale verwachte bijdrage voor deze dienstverlening voor 2022 bedraagt bij aanvang van het kalenderjaar € 5.1.2b

De opbouw van dit bedrag is weergegeven in tabel 3 en de bijbehorende productspecificaties. In de loop van het kalenderjaar kunnen bedragen door wijzigingen fluctueren. Hierover vindt overleg met de opdrachtgever plaats.

Omschrijving	DVA 2021	Tariefnotitie 2022	DVA 2022
LCH	-		5.1.2b
Totale kosten GMT	-		

Tabel 3 Kosten voor reguliere dienstverlening

3. Productspecificatie LCH

Productomschrijving

Zorgaanbieders en zorgprofessionals kunnen persoonlijke beschermingsmiddelen en medische hulpmiddelen (hierna te noemen: middelen) kopen bij het Landelijk Consortium Hulpmiddelen (LCH), wanneer betreffende middelen via reguliere kanalen niet beschikbaar zijn. Bureau LCH beheert in opdracht van de directie GMT (VWS) de noodvoorraad van deze middelen.

Op dit moment kan Bureau LCH met de huidige noodvoorraad Nederland ruimschoots voorzien in de vraag naar middelen. Daarnaast is de vraag naar middelen al enige tijd sterk aflopend, omdat middelen ruim voorhanden zijn via de reguliere leveranciers in de Nederlandse markt. In verband met deze verwachte toekomstige dalende vraag (geen nood), de houdbaarheid en daarmee de kwaliteit van de middelen, alsmede de opslagkosten die met de middelen gemoeid zijn, is in overleg met VWS/GMT afgesproken dat de noodvoorraad gecontroleerd wordt afgebouwd.

In juni 2021 heeft VWS de coronacrisis gemarkeerd als 'hotspot', omdat deze crisis leidt tot opvallende en intensieve interactie tussen overheid en burgers en tussen burgers. Dit houdt voor Bureau LCH in dat alle informatie van het originele (crisis) consortium LCH en Bureau LCH niet verloren mag gaan en blijvend bewaard dient te worden.

Het hoofddoel van Bureau LCH voor 2022 is dan ook het gecontroleerd afbouwen van de noodvoorraad, waarbij alle (historische) informatie wordt veiliggesteld voor de toekomst. Het gecontroleerd afbouwen van de noodvoorraad zal naar verwachting eind 2023 gereed zijn. Wanneer de noodvoorraad is afgebouwd kan Bureau LCH opgeheven worden, tenzij er een vervolgoopdracht komt vanuit GMT.

Prestatie-indicatoren

Product	Prestatiegegevens	Norm
Bureau LCH	Afbouw noodvoorraad	% In overleg te bepalen met GMT
	Uitputting toegekend budget	Binnen kaders

Tabel 4 KPI's

Verwachte dienstverlening in 2022

Bureau LCH heeft voor 2022 als twee hoofddoelen:

1. het gecontroleerd afbouwen van de noodvoorraad;
2. de verantwoording over de werking en het veiligstellen van (historische) informatie van LCH en Bureau LCH.

Afbouw noodvoorraad

Het afbouwen van de noodvoorraad gebeurt aan de hand van drie pijlers: verkopen, schenken en duurzaam verwerken, conform de goederenexitstrategie¹. Gezien de omvang van de noodvoorraad

¹ Nota ter beslissing continueren noodvoorraad, d.d. 8 juli 2021.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

en de capaciteit die daarvoor wordt gevraagd zijn vrijwel alle teams binnen Bureau LCH dubbel of drievoudig ingevuld. De specifieke expertise die nodig is om gecontroleerd te kunnen afbouwen, is niet in alle gevallen aanwezig bij CIBG en/of VWS. Daarom is deze expertise extern ingehuurd.

Veiligstellen informatie

Omdat VWS de coronacrisis als 'hotspot' heeft gemarkeerd, is het veiligstellen van informatie een hoofddoel van Bureau LCH. Dit betreft de afhechting, duiding en veiligstellen van informatie en data. Het originele (crisis) consortium LCH heeft documenten opgeslagen in MS Teamsomgeving. Deze documenten zullen gemigreerd worden naar VWS-omgeving. Bureau LCH zal zich ook bezighouden met dossiers aanvullen en complementeren. Het veiligstellen van informatie en data is ook van belang voor onderzoeken en kamervragen.

Momenteel is er veel aandacht voor het LCH als organisatie: zowel de Tweede Kamer, de media als de ADR en de Algemene Rekenkamer stellen vragen over 2020 en 2021. Daarnaast lopen er twee onderzoeken van Deloitte en EY. Bureau LCH zorgt voor het beantwoorden van deze vragen, levert input voor huidige onderzoeken en bereidt zich voor op toekomstige onderzoeken.

Persoonlijke beschermingsmiddelen en medische hulpmiddelen

Het Bureau LCH beheert de noodvoorraad persoonlijke beschermingsmiddelen en medische hulpmiddelen met de juiste kwaliteit voor de zorg. Alle middelen die het LCH levert aan de zorg voldoen aan hiervoor wettelijk geldende normeringen. Voor de volgende middelen heeft Bureau LCH een noodvoorraad:

- FFP1-, FFP2- en FFP3-maskers
- Chirurgische maskers, type 2R
- Isolatiejassen
- Schorten
- Spatbrillen
- Handschoenen
- Desinfectiemiddelen
- Injectienaalden
- Perfusoren, spuitpompjes en infuuspompen

IC-apparatuur

Bureau LCH beheert sinds het tweede kwartaal van 2021 IC-apparatuur, die in het voorjaar van 2020 is aangekocht door VWS. VWS heeft een deel van deze apparaten uitgeleverd aan zorgaanbieders en deze worden geschonken of in bruikleen gegeven aan de betreffende aanbieder. Bureau LCH stelt hiervoor de schenkingsovereenkomsten of bruikleenovereenkomsten op. Daarnaast is er deel van de ingekochte IC-apparaten in magazijnen opgeslagen, en beschikbaar voor de zorg aan Covid-patiënten. Met GMT zullen afspraken worden gemaakt over hoe Bureau LCH omgaat met deze voorraad en het onderhoud ervan.

Desinfectans

Sinds maart 2021 beheert Bureau LCH in opdracht van het GMT ook desinfectans die door VWS zijn aangeschaft. Deze zullen administratief in de noodvoorraad van Bureau LCH opgenomen en zullen worden behandeld zoals alle middelen die reeds zijn opgeslagen. Dat wil zeggen dat zij zullen worden meegenomen in de goederenexitstrategie.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

Productrisico's

Niet alle middelen kunnen afbouwen

Het aantal middelen in voorraad zal teruggebracht worden door verkopen en doneren. Vanwege de houdbaarheid van de middelen is de verwachting dat er grote aantallen middelen niet verkocht of gedoneerd kunnen worden.

Beheersmaatregelen

De middelen die niet verkocht of gedoneerd worden, zullen worden verwerkt met zo min mogelijk belasting voor het milieu. Deze middelen zullen we verwerken om opslagkosten te voorkomen. In overleg met Dienst Roerende Zaken willen we afspraken maken over het logistieke en administratieve proces om de goederen met zo min mogelijk belasting voor het milieu te verwerken.

Samenwerking consortiumpartners

Consortiumpartners Mediq en CB trekken zich uiterlijk eind 2021 terug uit het consortium. Dit betekent dat er één consortiumpartner (OneMed) overblijft.

Beheersmaatregelen

We zorgen voor een constructieve en betrouwbare relatie met OneMed die gericht is om de service en diensten blijven leveren. Hierover heeft Bureau LCH afspraken gemaakt met OneMed

Nieuwe tekorten in de markt en besluit omtrent ijzeren voorraad

Er kunnen nieuwe tekorten (lees: nood) ontstaan in de markt waardoor zorgaanbieders en zorgprofessionals hun middelen niet voldoende kunnen verkrijgen via hun reguliere leveranciers. Door de afbouw van de noodvoorraad zal Bureau LCH op een gegeven moment deze middelen ook niet meer in voorraad hebben en kunnen uitleveren aan de zorg. Tenzij er een ander besluit wordt genomen door GMT, bijvoorbeeld een ijzeren voorraad. Een beslissing omtrent de ijzeren voorraad heeft invloed op de doelen Bureau LCH en op de personele capaciteit die nodig is om een dergelijk besluit uit te voeren. Op het moment dat er een besluit wordt genomen terwijl Bureau LCH afgeschaald is, kan er te weinig personele capaciteit en expertise aanwezig zijn om het besluit van een ijzeren voorraad uit te voeren.

Beheersmaatregelen

Met de huidige personele capaciteit kan Bureau LCH vormgeven aan een besluit omtrent de ijzeren voorraad. Bureau LCH zal in gesprek blijven met GMT om te spreken over de verdere ontwikkelingen omtrent de ijzeren voorraad, zodat de personele capaciteit van Bureau LCH voldoende zal zijn. Daarnaast zijn alle processen binnen Bureau LCH gedocumenteerd en worden deze actueel gehouden.

Reputatieschade

Wanneer de verkoop en/of schenkingen stagneren en de houdbaarheid van de middelen zijn verstreken, dan zullen er middelen verwerkt moeten worden. Dit kan leiden tot negatieve aandacht in de publieke opinie waardoor er reputatieschade kan ontstaan van VWS en/of CIBG Bureau LCH.

Beheersmaatregelen

Bureau LCH zal hier nu al op anticiperen. Goede communicatie in woord en geschrift en in overleg met VWS. De website Ichulmiddelen.nl kan gebruikt worden om helder uit te leggen waarom de middelen verwerkt worden en dat we hiermee opslagkosten besparen.

Voorziene toekomstige ontwikkelingen na 2022

Rond eind 2022 zal een substantieel deel van de noodvoorraad zijn afgebouwd en zal de afdeling Bureau LCH worden afgeschaald. De afbouw van de noodvoorraad zal een routine proces zijn, waar minder inzet voor nodig is. De nadruk zal dan nog liggen op de verantwoording en het afsluiten van de dossiers. De teams binnen Bureau LCH worden gestaag afgeschaald, maar zijn nog wel nodig voor de afronding van dossiers. Team juridische zaken zal op sterkte blijven voor de compliance vraagstukken. De verwachting is dat uiterlijk eind 2023 Bureau LCH kan worden opgeheven, tenzij er voor die tijd een vervolgoopdracht vanuit GMT rondom de ijzeren voorraad of anderszins wordt gegeven.

Bijdrage

LCH	DVA 2021	Tariefnotitie 2022	DVA 2022
Kostprijs	-		5.1.2b
Bijdrage GMT	-		

Tabel 5 Bijdrage

De kosten voor Bureau LCH zijn aanzienlijk hoger dan in de Tariefnotitie. Dit komt doordat ten tijde van de tariefnotitie nog veel onzekerheid bestond over onder meer de voortgang van het contract met Mediq en onzekerheid over de afbouw van de noodvoorraad in 2022. Doordat de stand van de noodvoorraad eind 2021 hoger is dan ten tijde van het opstellen van de tariefnotitie 2022 mee gerekend is, zijn de personele-, opslag-, distributie- en verwerkingskosten significant hoger dan geraamd bij het opstellen van de tariefnotitie 2022. In de bedragen voor de DVA 2022 is geen rekening gehouden met mogelijke BTW aftrek.

Cijfermatige onderbouwing kostprijs

LCH	FTE	2022
Directe personele kosten uitvoering		5.1.2b
Directe materiële kosten uitvoering		
Directe systeemkosten instandhouding		
Directe systeemkosten additionele ontwikkeling		
Directe afschrijvingskosten		
Indirecte kosten		
Totaal		

Tabel 6 Onderbouwing kostprijs

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

De personele kosten zijn voor Bureau LCH berekend met externe tarieven. Ten opzichte van de opgave begrote kosten Bureau LCH in 2022 (besproken in stuurgroep van juli 2021) zijn de personele kosten verdeeld over de directe personele kosten en indirecte kosten. Deze twee posten gezamenlijk zijn gelijk aan de begroting 2022 afgegeven in juli 2021 (5.1.2b)

De materiële kosten zijn onder te verdelen in de kosten voor de logistieke dienstverlening (5.1.2b) en verwerkingskosten (5.1.2b). In onderstaande tabel staan de verwachte totale verwerkingskosten op € (5.1.2b). Er van uitgaande dat de verwerkingskosten over 2022 en 2023 gelijk verdeeld zijn, zijn de kosten in 2022 (5.1.2b)

Plannings-categorie	Aantal stuks	Aantal pallets	Verwerkings-Kosten*	Opslagkosten per jaar
Brillen	1.886.111	371		
Chirurgische Maskers	1.033.989.063	33.861		
FFP2 Maskers	109.150.712	8.858		
KN95 Maskers	94.941.411	8.973		
Handschoenen	842.485.078	13.269		
Jassen	77.751.825	61.128		
Overige FFP Maskers	2.570.308	180		5.1.2b
Schorten	18.755.967	2.180		
Totaal ex BTW	2.181.530.475	128.820		
BTW 21%				
Totaal incl BTW				
Totaal kosten 2022				

Tabel 7 Overzicht Directe materiële kosten uitvoering

*Onder verwerken verstaat Bureau LCH: duurzaam verwerken, wat in overleg met opdrachtgever zal plaatsvinden. Daarnaast is verwerken zoals beschreven in de tekst een worst case scenario: er is alleen sprake van verwerken als schenken en/of verkopen geen optie meer is.

De opslagkosten 2022 zijn een relatief groot deel van de totale kosten van Bureau LCH. Dit komt omdat de middelen over elf opslaglocaties zijn verspreid. In de goederenexitstrategie is opgenomen dat er zoveel mogelijk wordt verkocht en geschonken en dat middelen die het kortst houdbaar zijn als eerste worden uitgeleverd. Deze middelen staan verspreid over alle opslaglocaties. De kans op verkoop wordt op basis van de huidige wereldhandel en de verzadiging van de markt niet hoog ingeschat. Beide kan betekenen dat opslaglocaties niet direct vrijkomen. Bij afbouw van de noodvoorraad wordt het aantal opslaglocaties afgeschaald. Hiermee verminderen de opslagkosten.

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

De materiële kosten van desinfectans is niet meegenomen in de kostprijs omdat het contract voor de opslagkosten nog niet getekend is (peildatum: oktober 2021). De opslagkosten voor desinfectans zijn relatief laag. De opslagkosten van IC-apparatuur zit verwerkt in de palletprijs en kan om die reden niet apart worden weergegeven.

Daarnaast beheert Bureau LCH de door VWS afgesloten contracten met productie NL-leveranciers. Deze goederen zijn geen eigendom van Bureau LCH (CIBG). Bureau LCH betaalt de inkoopfacturen op basis van ontvangen leveringen. Tabel 8 is dan ook exclusief de geldstroom voor de ingekochte Productie NL-goederen die separaat bij GMT in rekening worden gebracht. Ook ontbreken in tabel 5 t/m 7 de ontvangen gelden uit hoofde van verkopen die worden afgedragen aan GMT. Beide geldstromen lopen niet via het resultaat van CIBG/Bureau LCH.

4. Samenwerking

4.1. Overlegmomenten

Reguliere overleggen over de stand van zaken zijn onderdeel van de DVA. Tijdens deze overlegmomenten wordt de afgesproken en geleverde dienstverlening geëvalueerd. De frequentie van de overleggen wordt met iedere opdrachtgever afzonderlijk afgestemd.

Tabel 8 is een basisuitgangspunt voor overleg. In de productspecificatie kunnen naar behoefte aanvullende afspraken worden gemaakt per opdrachtgever.

Overlegvormen CIBG	Frequentie	Functionaris	
		Opdrachtnemer	Opdrachtgever
Strategisch overleg			
Inhoud volgens vooraf afgestemde agenda	1x per jaar		
Stuurgroep			
Inhoud volgens vooraf afgestemde agenda	1x per maand		
Tactisch overleg/periodiek overleg			
Periodiek overleg op basis van geannoteerde agenda, die in afstemming wordt vastgesteld	12 wekelijks		
DVA overleg			
Gespreksonderwerpen o.a.: <ul style="list-style-type: none"> • ophalen input tariefnotitie • monitoring dienstenniveaus afgelopen periode en afwijkingen • structurele incidenten • te verwachten werkzaamheden • wijziging op delen DVA • DVA evalueren en zoveel mogelijk aanpassen aan de situatie en wensen. 	1x per jaar	5.1.2e	
Financieel overleg	Naar behoefte, in overleg te bepalen		
Operationeel overleg			

² Overleggen worden door accountmanagement georganiseerd waarbij ook de andere betrokkenen uit de organisatie worden aangehaakt.

Periodiek overleg, dat op verschillende manier met verschillende personen kan plaatsvinden.

Naar behoefte, in overleg te bepalen

5.1.2e

Tabel 8 Overleg

4.2. Contactpersonen

CIBG en opdrachtgever wijzen beide contactpersonen (accounthouders) aan. Aan CIBG kant zijn dit twee aangewezen 5.1.2e. Zij zijn het centrale aanspreekpunt voor alle opdrachtgeversvragen.

Aan de zijde van de OG is er een 5.1.2e. De taken van 5.1.2e is:

- aanspreekpunt aan opdrachtgeverszijde op operationeel- en tactisch niveau;
- verantwoordelijk voor financiële afstemming;
- beheer van de verschillende delen van de DVA;
- aanspreekpunt, ontvangst, interne distributie en beoordeling van de documenten van de P&C cyclus.

Toepassing van onderstaande tabel met contactpersonen is afhankelijk van de overlegvorm zoals eerder genoemd. In het geval van klachten of escalaties kan onderstaand overzicht worden gehanteerd als escalatiematrix.

Contactpersonen		VWS-GMT	
Bezoek- en postadres		Parnassusplein 5 2511 VZ Den Haag	Postbus 20350 2500 EJ Den Haag
5.1.2e	Naam	5.1.2e	
	Telefoon	5.1.2e	
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl	
Contactpersoon	Naam	5.1.2e	
	Telefoon	5.1.2e	
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl	
Financieel contactpersoon	Naam	5.1.2e	
	Telefoon	5.1.2e	
	E-mail	5.1.2e @minvws.nl	

Tabel 9 Contactpersonen

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

Contactpersonen	CIBG	
Bezoek- en postadres	Rijnstraat 50 2515 XP Den Haag	Postbus 16114 2500 BC Den Haag
	5.1.2e	
	5.1.2e	
	5.1.2e	
	5.1.2e	
5.1.2e	5.1.2e	
	5.1.2e	
	5.1.2e	
	5.1.2e	

5. Financiële uitvoering

GMT	
Debiteurnummer CIBG	620190
Factuur	Ja/Nee
Factuuradres	-
Betaalfrequentie	Maandelijks / begin van het kwartaal / eenmalig bij jaarafrekening 2021
Betaalomschrijving LCH	620190 DVA 2022 productcode 20074

Tabel 11 Overzicht financieel administratieve gegevens

Toelichting

Voor een goede financiële afhandeling verzoekt het CIBG de opdrachtgever om per product te betalen met de betaalomschrijving uit bovenstaande tabellen. Dit is belangrijk, want hiermee wordt voorkomen dat er vermenging ontstaat tussen de jaren en tussen producten genoemd in de DVA. De diverse jaren en producten worden op verschillende begrotingsonderdelen van de opdrachtgever verantwoord. Het CIBG verzoekt de opdrachtgever om betalingen van DVA-bedragen niet met elkaar te salderen. Is het voor de opdrachtgever vanuit praktisch oogpunt wenselijk om dit wel te doen, dan is het verzoek om eerst contact op te nemen met de contactpersoon van het CIBG. In overleg kan worden bekeken of en zo ja hoe de bedragen eventueel kunnen worden gesaldeerd. Op deze manier is zeker dat de salderingen juist worden uitgevoerd en de financiële vastlegging van het CIBG conform de eisen plaatsvindt die gesteld zijn in de Comptabele wet- en regelgeving.

Verplichtingsnummer

De opdrachtgever verstrekt het verplichtingsnummer aan het CIBG. Dit verplichtingsnummer heeft het CIBG nodig voor een juiste verwerking in de financiële vastleggingen van het CIBG. Daarnaast heeft het CIBG een verplichtingsnummer nodig om een factuur te kunnen opstellen. Het verplichtingsnummer wordt ook gebruikt bij de financiële eindafrekening.

Betalen aanvullende offertes en projecten

Voor aanvullende offertes en projecten stuurt het CIBG de opdrachtgever een factuur. Voor het opstellen van de factuur heeft het CIBG een verplichtingsnummer nodig van de opdrachtgever. Bij betaling van de aanvullende offerte of project wordt in de omschrijving door de opdrachtgever het debiteurennummer en het factuurnummer vermeld. Dit is nodig voor een juiste verwerking in de financiële vastleggingen van het CIBG.

6. Bijlage

6.1. Beheer en onderhoud

Onder beheer en onderhoud vallen alle werkzaamheden die de I-afdeling moet verrichten om een bestaande applicatie functioneel en technisch gezond te houden.

Hierbij kan gedacht worden aan het technisch onderhoud op de applicaties en het verhelpen van verstoringen en bugs. Daarnaast worden in de totale jaarlijkse beheerkosten de reguliere werkzaamheden meegenomen zoals:

- het op operationeel niveau ondersteuning geven aan gebruikers van het informatiesysteem;
- het oplossen van (security) incidenten en het verwerken van reguliere serviceverzoeken;
- het specificeren, prioriteren en gecontroleerd naar productie brengen van wijzigingen³;
- het proactief identificeren, rapporteren en analyseren van (mogelijke) problemen in het businessproces en het informatiesysteem en
- het (laten) uitvoeren van audits op het gebied van o.a. digitale toegankelijkheid en security.

In de kosten voor beheer en onderhoud worden werkzaamheden meegenomen van de afdelingen CIO office, Functioneel beheer, Applicatie en Servicemanagement en Delivery.

Door gebruik te maken van interne overleggen tussen Business, architectuur, informatievoorziening en ICT op operationeel, tactisch en strategisch niveau komt de realisatie van het onderhoud en beheer tot stand. Vanuit deze overleggen kunnen de jaarplannen opgesteld worden t.b.v. de planning en controlcyclus. Hierdoor kan een constant kwaliteit gewaarborgd worden.

Tenslotte vinden vanuit het beheer- en onderhoudsbudget reguliere audits zoals digitale toegankelijkheids- en beveiligingstoetsen plaats.

6.2. IT-servicemanagement

IT-servicemanagement is een benaming voor het procesmatig aansturen van de werkwijze van IT-beheer. IT-servicemanagement is een onderdeel van IT-beheer. Naast IT-servicemanagement komen binnen IT-beheer ook andere disciplines voor, zoals technisch beheer en applicatiebeheer.

Serviceniveaus

Het CIBG hanteert voor haar producten en diensten standaard serviceniveaus. Verzoeken tot specifieke serviceniveaus per product kunnen alleen worden gehonoreerd als er sprake is van wet- en regelgeving die dit vereist. De dienstspecifieke serviceniveaus oftewel de kritische prestatie indicatoren (KPI's) staan vermeld in de productspecificaties.

³ Functionele wijzigingen vallen buiten het reguliere beheer- en onderhoudsproces

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport – Directie Geneesmiddelen en Medische Technologie

De volgende eisen gelden ten aanzien van de dienstverlening:

Venster	Definitie
Beschikbaarheidsvenster	Zie hiervoor de productspecificatie(s)
Ondersteuningsvenster	Servicedesk CIBG-ICT: op werkdagen van 08:00 – 17:00 uur met uitzondering van nationale feestdagen
Onderhoudsvenster	Het onderhoud vindt doorgaans eenmaal in de vier weken plaats

Tabel 12 Dienstverleningsvensters

Informatiebeveiliging

De Rijksoverheid, en daarmee het CIBG als uitvoeringsorganisatie van het ministerie van VWS, is gehouden aan het Besluit Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid 2007 (VIR). Interdepartementaal is besloten om de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) faciliterend als middel te gaan gebruiken om informatieveiligheid, als bedoeld in het VIR, concreet in te richten. Aanvullende maatregelen kunnen aan de orde zijn als dit uit de risicoanalyse en –waardering nodig blijkt te zijn.

Een inbreuk in verband met informatieveiligheid die een risico inhoudt voor de rechten en vrijheden van natuurlijke personen (een zogeheten datalek), meldt het CIBG in afstemming met de opdrachtgever z.s.m. bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

In de productspecificaties kunnen specifieke afspraken gemaakt worden over rapportage en verantwoording.

Met audits toont het CIBG aan dat de hostingpartijen aan de eisen voldoen die voortvloeien uit PKI-Overheid. Een certificaat van PKI-Overheid geeft de wettelijke waarborg weer van de betrouwbaarheid van informatie-uitwisseling via digitale koppelingen en websites.

In Control Verklaring

De verantwoording over de VIR geschiedt via de In Control Verklaring (ICV). De departementale CISO vraagt aan de dienstonderdelen van VWS, waaronder het CIBG, jaarlijks een proef en een definitieve ICV op.

Uit het oogpunt van goed opdrachtgever-opdrachtnemerschap, transparantie en de belangen van de opdrachtgever(s) zou het CIBG, als opdrachtnemer, de desbetreffende ICV's af moeten geven aan haar opdrachtgever(s). Op opdrachtgeversniveau kunnen de ICV's, waar aan de orde, vervolgens worden gecompliceerd met (aanvullende) beheersmaatregelen die resulteren uit het opdrachtgeverschap. Op opdrachtgeversniveau kunnen de ICV's vervolgens worden doorgeleid naar de departementale CISO.

Back-up Management

Alle data wordt veiliggesteld via back-ups. Het is mogelijk om data terug te halen (restore verzoek). Het CIBG heeft afspraken met de hostingpartijen over het maken van back-ups en restore verzoeken. De maatregelen voor back up vinden plaats conform hoofdstuk 12.3 van de BIO en de

passende maatregelen voor bedrijfscontinuïteitsbeheer vinden plaats conform hoofdstuk 17 van de BIO. Het CIBG hanteert de volgende procedures voor back-ups:

Volledige systeem back-up

Het CIBG maakt deze back-up om bij dataverlies of een calamiteit de juiste gegevens weer op te kunnen roepen.

Database back-up

Het CIBG hanteert voor dit type back-up een standaard frequentie. Er wordt dagelijks een volledige back-up gemaakt.

Onderhoud, ontwikkeling en vernieuwing

Standaard wordt voor alle systemen die bij het CIBG in beheer zijn een of meer onderhoudsreleases per jaar uitgevoerd. Dit onderhoud is bedoeld voor het plegen van technisch onderhoud op het systeem. De kosten voor deze onderhoudsreleases maken deel uit van deze overeenkomst. Hierdoor wordt de dienstverlening van het CIBG rondom het technisch onderhoud voorspelbaar en betrouwbaar. Het is mogelijk om via accountmanagement extra of functionele releases (ontwikkelingen en/of vernieuwingen) aan te vragen. Voor deze releases stelt het CIBG een aanvullende offerte op.

Wanneer uit de CIBG-planning blijkt dat er geen ruimte is binnen de reguliere capaciteit, wordt in onderling overleg bepaald of er extra capaciteit aangetrokken wordt om de additionele functionele releases uit te voeren.

6.3. Verklarende woordenlijst

Accounthouder	Een door de opdrachtgever aangewezen interne functionaris die de werkzaamheden coördineert zoals deze door CIBG uitgevoerd worden voor een betreffend product of meerdere producten.
Accountmanager	Een door het CIBG aangewezen functionaris die optreedt als intermediair tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
Afnemer	Eindgebruiker van de CIBG-producten en diensten.
Dienstverleningsafspraken	Een overeengekomen dienstverleningsdocument waarin de afspraken tussen opdrachtgever en opdrachtnemer worden vastgelegd. Hierin worden opgenomen de af te nemen diensten en de bijbehorende dienstverleningsniveaus. Een DVA wordt afgesloten op het niveau van de beleidsdirectie.
Eindafrekening	De financiële afrekening per opdrachtgever over het jaar T-1.
Jaarrekening	De agentschapsparagraaf in het jaarverslag van het ministerie van VWS over het jaar T-1.
Kostprijsmodel	De uitgangspunten voor het toerekenen van kosten aan de producten en diensten die door het CIBG worden geleverd.
Meerjarenplan	Een document waarin de beleidsinhoudelijke doelen worden geformuleerd en gekoppeld aan de werkzaamheden voor de nieuwe meerjarige opdrachtperiode. Dit is inclusief de daarbij horende financiële middelen. Het meerjarenplan is een gezamenlijk product van opdrachtgevers en het CIBG en wordt ingevoerd voor drie jaar.

Offerte	Een door het CIBG op aanvraag van een opdrachtgever uitgebracht schriftelijk voorstel voor de uitvoering van nieuwe dienstverlening. Dit kan ook een aanvullende dienstverlening binnen een bestaande opdracht zijn.
Offerteverzoek	Een formeel verzoek van de opdrachtgever waarin deze het CIBG verzoekt offerte uit te brengen voor uitvoering van nieuwe dienstverlening. Dit kan ook gaan om een aanvullende dienstverlening binnen een bestaande opdracht.
Opdracht	Een schriftelijke bevestiging van een opdrachtgever aan het CIBG voor het uitvoeren van werkzaamheden zoals deze geoffereerd zijn aan de opdrachtgever.
Opdrachtgever	De directeur van een beleidsdirectie die opdracht aan het CIBG verstrekt.
Opdrachtnemer	Een directielid van het CIBG die de opdracht van de opdrachtgever aanneemt.
Raamafspraken	De afspraken die de basis vormen voor een integrale dienstverlening en een jaarlijkse DVA. Deze afspraken worden gesloten tussen opdrachtgever(s) en opdrachtnemer. In de raamafspraken zijn zowel de juridische en operationele kaders opgenomen, als de uitgangspunten van de samenwerking.
Release	Een volgende versie van een reeds bestaande softwareapplicatie. Er kan sprake zijn van een technische release waarbij technische componenten aangepast worden; een functionele release bevat nieuwe functionaliteiten voor de softwareapplicatie.
Systeem	Het geheel van softwarecomponenten, afspraken en contracten die gezamenlijk een softwareapplicatie vormen, waarmee een specifiek taak worden uitgevoerd.
Tariefnotitie	Een notitie met tarieven van het totale portfolio. Dit zijn enerzijds tarieven per product en anderzijds ramingen van exploitatiebijdragen die het CIBG in rekening brengt voor een verstrekte taakopdracht. De tariefnotitie wordt vastgesteld door de eigenaar van het CIBG na consultatie van de opdrachtgevers.

