



2025_GR_00411 Samenwerkingsovereenkomst betreffende Mobiele applicatie Stad Gent - Gentse variant van de Mijn burgerprofiel app - Goedkeuring

Beslissing: Goedgekeurd in openbare vergadering van 28 april 2025

Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:

Rudy Coddens, voorzitter
Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; Mathias De Clercq, burgemeester; Hafsa El-Bazioui, schepen; Astrid De Bruycker, schepen; Sofie Bracke, schepen; Evita Willaert, schepen; Joris Vandenbroucke, schepen; Bram Van Braeckvelt, schepen; Burak Nalli, schepen; Filip Watteeuw, schepen; Sami Souguir; Stephanie D'Hose; Sven Taeldeman; Gert Robert; Veli Yüksel; Bruno Matthys; Filip Van Laecke; Karlijn Deene; Anneleen Van Bossuyt; Bert Misplon; Fourat Ben Chikha; Stijn De Roo; Tom De Meester; Patricia De Beule; Ronny Rysermans; Isabelle Heyndrickx; Els Roegiers; Frederik Sioen; Laura Schuyesmans; Liesbet De Weder; Sophie Vanonckelen; Sarah Van Acker; Lies Vanpeperstraete; Bob Cammaert; Mathieu Cockhuyt; Charlotte Coucke; Dilek Arici; Veerle Baert; Stefaan De Winter; Julie Steendam; Sabena Donkor; Yilmaz Cetinkaya; Simon Smagghe; Barbara Bonte; Jonas Naeyaert; Pascal Vlaeminck
Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; Liesbet Vertriest, adjunct-algemeendirecteur
Wouter Decoodt, Vertrouwenspersoon;

Bevoegd: Mathias De Clercq

Betrokken: Sofie Bracke, Hafsa El-Bazioui, Burak Nalli

Juridisch kader

De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 40, § 1.

De beslissing wordt genomen op grond van:

- Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 2.

Motivering

Buiten de meldingsapp heeft Gent in het verleden niet ingezet op een stadsapp. In de praktijk zien we dat verschillende besturen deze stap ondertussen gezet hebben. We zien zowel volledig eigen stadsapps als lokale varianten van de Mijn Burgerprofiel app. Vlaanderen stimuleert het opzetten van een lokale variant van de Mijn Burgerprofiel app. De succesvolle Gentse meldingsapp voor sluikestort en achtergelaten fietsen, kent een groot gebruik maar is technisch end of life en dient vervangen te worden voor eind 2025. Andere diensten met andere

meldingen stelden in het verleden al de vraag of ze konden aansluiten op deze Gentse meldingsapp. Het GzG project VLAG heeft nood aan een app om de meldingen ivm straatmeubilair en straatinfrastructuur makkelijk te capteren. Meldingen is een van de tegels die lokale besturen in de lokale variant van de MBP-app kunnen inrichten. Een loutere vervanging van de huidige meldingsapp door een nieuwe app met dezelfde functionaliteiten leidt tot ontwikkel- en licentiekosten voor beperkte functionaliteiten en komt niet tegemoet aan de extra vragen vanuit de diensten. Met het bouwen van een Gentse variant van de Mijn Burgerprofiel app krijgen we alle functionaliteiten van deze Mijn Burgerprofiel app en daarbovenop de Gentse accenten zoals het melden van sluikstort en achtergelaten fietsen, voor een redelijke abonnementsprijs. Door gebruik te maken van dit ecosysteem hebben we een app met meer mogelijkheden en kunnen we profiteren van de schaalgrootte. Bovendien werkt Digitaal Vlaanderen aan een groeipad voor de app, met nieuwe functionaliteiten.

Deze samenwerkingsovereenkomst wordt afgesloten met Digitaal Vlaanderen die de opzet van de lokale variant van de Mijn Burgerprofiel app zal uitvoeren. In de samenwerkingsovereenkomst worden afspraken rond timing, budget en samenwerking gemaakt.

Financiële informatie

Visum van de financieel directeur:

Status visum:

Vastleggingnummer(s): 6300023180

Voorgestelde uitgaven: € 47.500,00

Gebudgetteerd: Ja

Uitgaven bestaan uit de jaarlijkse abonnementskost (incl. onderhoud en nieuwe generieke ontwikkelingen) die Stad Gent betaald aan Digitaal Vlaanderen. Het bedrag is verschuldigd vanaf de maand waarin de mobiele applicatie publiek beschikbaar is in de Apple App Store en de Google Play Store tot aan het einde van het dan lopende kalenderjaar en zal worden aangepast aan het aantal resterende maanden in het eerste kalenderjaar. Dit is nu geraamd op 7.500 euro voor 2025. Daarna wordt jaarlijks 10.000 euro gefactureerd, zolang de overeenkomst geldt. Na drie keer stilzwijgende automatische verlenging van de overeenkomst, zal de overeenkomst van onbepaalde duur worden. In dit geval kunnen beide partijen de overeenkomst beëindigen bij aangetekend schrijven mits het respecteren van een opzegtermijn van drie maanden. Digitaal Vlaanderen en het EV DV worden aangemerkt als niet-belastingplichtige publiekrechtelijke lichamen in de zin van artikel 6, eerste lid, van het btw-wetboek en zijn bijgevolg niet onderworpen aan de BTW.

Dienst*	Publiekszaken
Budgetplaats	349690000
Categorie*	E
Subsidiecode	

2024	
2025	7.500
2026	10000
2027	10000
2028	10000
Later	10000
Totaal	

Verwachte ontvangsten: € 0,00

Er zijn geen ontvangsten voorzien

Bijgevoegde bijlage(n):

- Samenwerkingsovereenkomst Stad Gent App.pdf (deel van de beslissing)

Beslissing

Op voorstel van Het college van burgemeester en schepenen

Beslist het volgende:

- Met unanimititeit

Artikel 1:

Keurt goed de samenwerkingsovereenkomst Mobiele applicatie Stad Gent, zoals toegevoegd in bijlage, met Digitaal Vlaanderen Havenlaan 88, 1000 Brussel voor de Gentse variant van de Mijn Burgerprofiel app.

2025_GR_00411 - Samenwerkingsovereenkomst betreffende Mobiele applicatie Stad Gent - Gentse variant van de Mijn burgerprofiel app

Samenwerkingsovereenkomst

Mobiele applicatie Stad Gent

Tussen de ondergetekenden

enerzijds

Stad Gent, met zetel te 9000 Gent, Botermarkt 1, ingeschreven in het KBO met nummer 0207451227, vertegenwoordigd door de gemeenteraad waarvoor optreden Mathias De Clercq, burgemeester en Mieke Hullebroeck, algemeen directeur en die handelen in uitvoering van het gemeenteraadsbesluit d.d.

hierna "de opdrachtgever".

en anderzijds

A. Het Vlaamse Gewest, vertegenwoordigd door de Vlaamse Regering, bij delegatie, in de persoon van de leidend ambtenaar Jan Smedts van het intern verzelfstandigd agentschap zonder rechtspersoonlijkheid agentschap Digitaal Vlaanderen, ingeschreven in het KBO met nummer 0316.380.841 en vestigingsnummer 2.256.180.804, waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort "Digitaal Vlaanderen",

B. Het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, vertegenwoordigd door de voorzitter van de beheerscommissie van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen, in de persoon van de heer Jan Smedts, ingeschreven in het KBO met nummer 0643.634.986 waarvan de administratieve zetel zich bevindt te Havenlaan 88, 1000 Brussel, hierna afgekort "EV DV";

A en B zijn samen "de opdrachtnemer", ieder wat zijn decretale of reglementaire bevoegdheden betreft,

Stad Gent, Digitaal Vlaanderen en EV DV worden hieronder ook wel afzonderlijk aangeduid als een "partij" of gezamenlijk als de "partijen";

Overwegende dat

Overeenkomstig artikel II.7. Bestuursdecreet heeft de burger een geconsolideerde en burgergerichte toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en waarover de overheidsinstanties, inclusief lokale besturen, beschikken. De opdrachtnemer heeft een alleenrecht, overeenkomstig artikel 29 wet inzake overheidsopdrachten, om deze toegang mogelijk te maken via de toepassing 'Mijn Burgerprofiel'.

Deze overeenkomst kadert in de uitvoering van bovenstaand alleenrecht van de opdrachtnemer.

wordt overeengekomen wat volgt.

Artikel 1. Voorwerp van de overeenkomst

De opdrachtgever belast de opdrachtnemer met het uitvoeren van de opdracht 'Mobiële applicatie Stad Gent, zoals nader beschreven in bijlage 1, en de opdracht 'Ondersteuning Mobiële applicatie Stad Gent', zoals nader beschreven in bijlage 4.

Artikel 2. Verbintenissen van de partijen

De opdrachtnemer verbindt zich ertoe de nodige mensen en middelen in te zetten voor de kwaliteitsvolle en efficiënte uitvoering van de in bijlage 1 omschreven opdracht.

De opdrachtgever verbindt zich ertoe de middelen en de nodige informatie ter beschikking te stellen voor het correct uitvoeren van de opdracht.

Partijen verbinden zich ertoe deze overeenkomst als een inspanningsverbintenis op te vatten.

Artikel 3. Kostprijs en betalingsmodaliteiten

De totale kostprijs van de opdracht is een vast bedrag per jaar, waarvan de detailberekening zich in bijlage 2 bevindt, evenals de verdeling van de kosten, betalingsmodaliteiten en facturatiegegevens.

Artikel 4. Uitvoeringsmodaliteiten

De uitvoeringsmodaliteiten van deze overeenkomst staan in detail beschreven in bijlage 3.

Alle communicatie in het kader van onderhavige overeenkomst wordt gericht aan de contactpersonen van elke partij, vermeld in bijlage 3.

De taken die toevertrouwd zijn aan de opdrachtnemer kunnen tijdens de uitvoering van de overeenkomst worden gewijzigd in functie van toekomstige functionaliteit(en)/kenmerken of de bekomen resultaten of met het oog op een nieuwe oriëntering van de opdracht. Deze wijzigingen maken het voorwerp uit van een ondertekend addendum bij deze overeenkomst.

Artikel 5. Eigendoms- en gebruiksrecht

De opdrachtgever wordt bij de definitieve oplevering eigenaar met volle overdracht van alle rechten (gebruiksrecht, knowhow, reproductierecht, wijzigingsrecht, enz.) van alle resultaten die rechtstreeks voortvloeien uit onderhavige overeenkomst.

Nochtans mag de opdrachtnemer op zijn kosten, de resultaten van zijn studie die uit de overeenkomst voortvloeien, publiceren, in zoverre hij hiervoor expliciet de voorafgaande schriftelijke toelating heeft verkregen van de opdrachtgever en wanneer hij melding maakt van het feit dat de studie de eigendom is van de opdrachtgever.

Artikel 6. Gegevensbescherming

Elke partij zal alle persoonsgegevens die zij in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst ontvangt, verwerken in overeenstemming met de regelgeving over de bescherming van natuurlijke personen bij de verwerking van persoonsgegevens, en in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

De opdrachtnemer verwerkt in het kader van de opdracht persoonsgegevens ten behoeve van de opdrachtgever. Partijen sluiten, voorafgaandelijk aan de verwerking van persoonsgegevens, een verwerkersovereenkomst af waarin aanvullende afspraken met betrekking tot deze verwerking van persoonsgegevens worden vastgelegd. Dit gebeurt via het "charter horende bij de verwerking van persoonsgegevens door het agentschap Digitaal Vlaanderen middels de applicatie mijn Burgerprofiel- verwerkingscharter".

Artikel 7. Vertrouwelijkheid

Vertrouwelijke informatie is technische, commerciële of organisatorische informatie over de ene partij die ter kennis werd gebracht aan de andere partij en in het algemeen, elke informatie van welke aard of vorm dan ook die werd verstrekt aan een partij met het oog op de uitvoering van deze overeenkomst.

De partijen verbinden er zich toe vertrouwelijke informatie niet te gebruiken, te reproduceren en te verspreiden, rechtstreeks of onrechtstreeks, mondeling of schriftelijk, buiten het kader van de overeenkomst, tenzij voorafgaande schriftelijke toelating van de andere partij. Indien een partij wettelijk verplicht wordt om enige van de vertrouwelijke informatie openbaar te maken, zal de gedwongen partij redelijke inspanningen ondernemen om de andere partij hiervan zo snel mogelijk schriftelijk in kennis stellen zodat de andere partij conservatoire maatregelen kan nemen of andere remedies kan zoeken.

De partijen verbinden er zich toe alle nodige stappen te ondernemen om de naleving te verzekeren van deze verplichting tot vertrouwelijkheid door hun personeelsleden en medecontractanten die betrokken zijn bij of werden aangeworven voor de uitvoering van de opdracht en die directe kennis moeten hebben van deze inlichtingen. Beide partijen blijven echter aansprakelijk tegenover elkaar voor elke inbreuk op de verplichting tot vertrouwelijkheid die in dit artikel wordt omschreven.

De partijen verplichten er zich toe om, op eerste verzoek, alle exemplaren en alle kopieën van vertrouwelijke inlichtingen die hen werden verstrekt terug te bezorgen of te vernietigen.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

De opdrachtnemer is enkel aansprakelijk voor schade die rechtstreeks voortvloeit uit de gebrekkige uitvoering van deze overeenkomst. De opdrachtnemer is evenwel nooit aansprakelijk in geval van overmacht, i.e. onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van haar wil en de correcte uitvoering van de verbintenissen onmogelijk maakt.

De opdrachtgever gaat ermee akkoord dat de opdracht, zoals omschreven in bijlage 1, niet afhangt van de levering van toekomstige functionaliteit(en) of kenmerken, of niet afhangt van mondelinge of schriftelijke opmerkingen die door de opdrachtnemer zijn gemaakt met betrekking tot de toekomstige functionaliteit(en) of kenmerken.

Artikel 9. Geschillen

Deze overeenkomst wordt beheerst door en geïnterpreteerd volgens de Belgische wetgeving.

Elk geschil of elke eis, voortvloeiend uit of in verband met de geldigheid, interpretatie, uitvoering of ontbinding van de overeenkomst zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de opdrachtgever gevestigd is.

Voor elk geschil zal eerst worden getracht van het in der minne te regelen door onderhandeling en zal er dus een verplichte verzoeningspoging voorafgaan aan elke mogelijke gerechtelijke beslechting van het geschil.

Artikel 10. Duur en beëindiging van de overeenkomst

De overeenkomst zal een initiële duur hebben van één jaar met ingang vanaf de datum van ondertekening en zal daarna, tenzij zij wordt beëindigd overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst, automatisch worden hernieuwd voor telkens een termijn van één jaar, tenzij een van de partijen de overeenkomst beëindigt bij aangetekend schrijven verzonden tenminste dertig (30) dagen voor het verstrijken van de lopende termijn of einde van het boekjaar.

Na drie keer stilzwijgende automatische verlenging van de overeenkomst, zal de overeenkomst van onbepaalde duur worden. In dit geval kunnen beide partijen de overeenkomst beëindigen bij aangetekend schrijven mits het respecteren van een opzegtermijn van drie maanden.

Indien aan de zijde van een der partijen sprake is van een toerekenbare ernstige tekortkoming in de nakoming van haar verbintenissen en de in gebreke blijvende partij tien dagen na schriftelijke aanmaning de tekortkoming niet heeft opgeheven, heeft de andere partij het recht deze samenwerkingsovereenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, zulks onverminderd het recht op vergoeding van de schade die deze laatste partij lijdt, doordat geen nakoming doch ontbinding plaatsvindt.

Artikel 11. Deelbaarheid

De nietigheid of ongeldigheid van één of meerdere bepalingen van deze overeenkomst beïnvloedt de geldigheid van de andere bepalingen niet. Elke bepaling, die nietig of ongeldig verklaard is, zal worden beschouwd als weggelaten uit de overeenkomst, zonder echter de andere bepalingen te beïnvloeden, die, wat hen betreft, van toepassing blijven, tenzij dat de nietig of ongeldig verklaarde bepaling(en) van wezenlijk belang is voor het voorwerp van de overeenkomst.

Opgemaakt te Brussel en door elke partij **digitaal** te ondertekenen.

Stad Gent
Mathias De Clercq
Burgemeester

Stad Gent
Mieke Hullebroeck
Algemeen directeur

Jan Smedts

Getekend door: Jan Smedts (Signature)
Getekend op: 2025-03-20 07:12:24 +01:00
Reden: Ik keur dit document goed

Jan Smedts



Digitaal Vlaanderen
Jan Smedts
Administrateur-generaal

Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen
Jan Smedts
Voorzitter beheerscommissie

Bijlagen

Onderstaande bijlagen maken integraal deel uit van deze overeenkomst

Bijlage 1 Concrete opdrachtomschrijving

Bijlage 2 Kostprijs en betalingsmodaliteiten

Bijlage 3 Uitvoeringsmodaliteiten

Bijlage 1. Concrete opdrachtomschrijving

A. Verbintenissen van alle partijen 'Mobiele Applicatie Stad Gent'

1. Context

Overeenkomstig artikel II.7. Bestuursdecreet heeft de burger een geconsolideerde en burgergerichte toegang tot de gegevens die op hem betrekking hebben en waarover de overheidsinstanties beschikken. In deze context ontwikkelde de opdrachtgever een platform genaamd Mijn Burgerprofiel.

In dit kader maakt de opdrachtnemer een mobiele applicatie genaamd 'mobiele app Mijn Burgerprofiel' die de volgende loketfunctionaliteiten van Mijn Burgerprofiel inhouden:

Meldingen en lopende dossiers

Via de meldingen in Mijn Burgerprofiel wordt het voor de burger in 1 oogopslag duidelijk of de status van het ingediende dossier is gewijzigd, of het opgevraagde attest beschikbaar is, of er via eBox een overheidsdocument wordt bezorgd.

Het overzicht van dienstverleningen waarvoor meldingen kunnen worden ontvangen, is beschikbaar op <https://www.vlaanderen.be/uw-overheid/mijn-burgerprofiel/privacyverklaring-mijn-burgerprofiel/diensten-waarvoor-u-meldingen-kunt-ontvangen-in-mijn-burgerprofiel>.

Mijn Burgerprofiel is een groeitraject en zal op termijn steeds meer dienstverleningen bevatten.

(eBox) Documenten

In Mijn Burgerprofiel kunnen eBox berichten en documenten worden opgeladen wanneer de burger daar de toestemming voor geeft. Deze ontvangt dan een melding wanneer een nieuw bericht of document is ontvangen.

Attesten en vergunningen

In Mijn Burgerprofiel kunnen officiële attesten, vergunningen, afschriften of uittreksels van aangesloten instanties gratis worden opgevraagd. Deze attesten hebben dezelfde juridische waarde als de attesten die via het Rijksregister of het gemeenteloket worden verkregen. Overheden en private instanties mogen deze attesten niet weigeren. Bepaalde attesten kunnen meteen worden gedownload en afgeprint. Voor andere attesten wordt doorverwezen naar de website van de bevoegde stad of gemeente.

Uw gegevens bij de overheid

Mijn Burgerprofiel toont de gegevens die de overheid van de burger kent, opgedeeld per thema. Hiervoor worden gegevens verwerkt uit verschillende bronnen. Mijn Burgerprofiel is een groeitraject en bevat nog niet alle gegevens. Op termijn zal Mijn Burgerprofiel steeds meer gegevens bevatten. Voor een actueel overzicht van ontsloten bronnen wordt verwezen naar de privacyverklaring van Mijn Burgerprofiel.

COVID-19

Indien een geldig COVID-19 certificaat beschikbaar is, kan het in Mijn Burgerprofiel worden opgevraagd en gedownload. Het COVID-19 certificaat is het digitale bewijs van:

1. een vaccinatie tegen COVID-19 (bron: Vaccinnet),
2. een negatieve COVID-19 test (bron: Sciensano),
3. of een herstel na een positieve COVID-19 test (bron: Sciensano).

De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de bovenstaande functionaliteiten te wijzigen, in te trekken of op te schorten mits kennisgeving aan de opdrachtgever.

2. Opdracht

De opdrachtnemer ontwikkelt een mobiele applicatie, genaamd 'Mobiele applicatie Stad Gent', die de loketfunctionaliteiten van Mijn Burgerprofiel zoals hierboven beschreven bevat.

Daarenboven zal de opdrachtnemer zal de onderstaande functionaliteiten en faciliteiten, indien beschikbaar én op vraag van de opdrachtgever, mee opnemen in de mobiele applicatie Stad Gent'.

Bijkomende functionaliteiten

- **Afspraak maken** - Via *Afspraak maken* kan rechtstreeks een afspraak worden gemaakt met de dienst(en) van het lokale bestuur.
- **Melding doen** - Via Melding doen kan rechtstreeks een melding worden gemaakt en verstuurd naar de bevoegde dienst(en) van het lokale bestuur.
- **Afvalkalender** - Via de Afvalkalender kan op basis van een adres de afvalkalender worden geraadpleegd.
- **Lokaal nieuws** - Het lokaal nieuws toont een overzicht van nieuwsberichten uit de buurt.
- **UIT in uw buurt** - 'UIT in uw buurt' toont een overzicht van evenementen in de buurt.
- **Contactopties** - De contactopties bieden een overzicht van de contactgegevens (onder andere adres, telefoonnummer en openingsuren) van diensten van het lokale bestuur.
- **Wallet** - In de persoonlijke 'Wallet' kunnen gedownloadte attesten, vergunningen, documenten en kaarten offline worden bewaard.

De look en feel van de mobiele applicatie wordt ingeregeld volgens de huisstijl van Stad Gent.

Mogelijkheid om input te geven en impact te hebben op de verdere evolutie van de mobiele applicatie kan via een klankbordgroep, die op kwartaalbasis wordt georganiseerd door de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer stelt ondersteunend communicatiemateriaal ter beschikking.

3. Timing

De mobiele applicatie Stad Gent zal ter beschikking worden gesteld in onderlinge overeenstemming en reguliere updates zullen worden toegepast waarbij nieuwe versies in de app stores gepubliceerd zullen worden.

Wijzigingen

Partijen zijn akkoord dat de Opdracht, zoals vastgelegd in de overeenkomst en deze bijlage, op ieder moment gewijzigd of vervangen kan worden via een ondertekend Addendum toegevoegd aan deze overeenkomst.

B. Verbintenissen van alle partijen 'Ondersteuning mobiele applicatie Stad Gent'

1. Beschikbaarheid van het platform

Het platform van de mobiele applicaties wordt gehost op een public cloud platform met 99,9% beschikbaarheid overeenkomstig hetgeen bepaald in de overeenkomst. Bij hogere belasting wordt de capaciteit van systemen van de opdrachtnemer automatisch opgeschaald. Om op de hoogte te blijven van de geplande en niet geplande onbeschikbaarheden, kan de opdrachtgever zich abonneren op de "[statuspagina](#)" van Digitaal Vlaanderen: <https://www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/status/status-overzicht?product=Mijn%20Burgerprofiel>

2. Ondersteuning door Digitaal Vlaanderen

De ondersteunende dienst "serviceteam WPMBP" is het "single point of contact" voor alle meldingen en aanvragen welke te maken hebben met de diensten gerelateerd aan de mobiele applicatie Stad Gent.

Maximaal 3 medewerkers van de opdrachtgever kunnen nieuwe incidenten, statusopvolging gekende incidenten of vragen melden via het Servicedesk portaal (bemand op werkdagen tussen 9u en 17u).

Deze ondersteunende dienst is bereikbaar via het portaal www.vlaanderen.be/digitaal-vlaanderen/servicedesk/ik

Dringende of inhoudelijke vragen m.b.t. de dienstverlening worden gemeld via serviceteam.wpmbp@vlaanderen.be

3. Service omschrijving

De Antwoord- en oplostijden worden gegarandeerd volgens onderstaande tabel volgens het prioriteitsniveau. Deze worden gemeten in werkuren tussen 9u en 17u op werkdagen.

Prioriteit	Antwoordtijd	Oplostijd
P1	2 uur	8 uur
P2	4 uur	40 uur
P3	8 uur	160 uur
P4	8 uur	240 uur

Het service level objectief voor antwoordtijden wordt gehaald indien er binnen de voorziene periode wordt geantwoord aan de melder.

Het service level objectief voor oplostijden wordt gehaald indien het incident opgelost geraakt binnen de voorziene periode. Dit wordt gemeten in werkuren tussen 9u en 17u op werkdagen. 80 uur volgt het standaard gehanteerde release-schema van wekelijkse release, de ene week naar de test-omgeving, de volgende week naar de productieomgeving.

Voor het bepalen van de prioriteit wordt volgende matrix gebruikt met voorbeelden ter illustratie. De matrix covert de impact naar de burger, de impact voor de opdrachtgever en de interne operationele en business diensten (redactie).

Dringendheid ↓	Impact (bijvoorbeeld: aantal mensen die de dienst als gevolg het incident niet meer kunnen gebruiken)			
	iedereen	veel mensen (>100)	aantal mensen (20-100)	heel beperkt aantal mensen
De dienst is volledig onbeschikbaar en de veroorzaakte (reputatie) schade is zeer groot.	1	1	2	3
De veroorzaakte (reputatie) schade is groot en/of wordt snel groter.	1	2	2	3
Er is (reputatie)schade en/of ze wordt geleidelijk aan groter.	2	2	3	4
De veroorzaakte (reputatie)schade is beperkt en/of wordt niet of nauwelijks groter.	3	3	4	4

4. Service afspraken

Om een goede samenwerking te garanderen is het nuttig dat de gebruikers (aangeslotenen) van de diensten beschikken over een SPOC met wie gecommuniceerd wordt i.v.m. releases of het oplossen van incidenten en problemen.

Andere nuttige contact gegevens kunnen worden doorgegeven via serviceteam.wpmbp@vlaanderen.be:

SPOC – bij voorkeur een generiek mailadres of een portaal

SDM – service delivery manager of service verantwoordelijke

DPO – indien door de opdrachtgever een bron ontsloten wordt met persoonsgegevens

Architect of technische verantwoordelijke - in het geval van complexere incidenten of problemen waarbij een samenwerking nodig is.

Bijlage 2. Kostprijs en betalingsmodaliteiten

1. Kostprijs

De kostprijs is een vast bedrag per jaar dat afhangt van het inwonersaantal van het lokaal bestuur.

Abonnementskost afhankelijk van het aantal inwoners	Kost per jaar
Tot 15.000 inwoners	€ 3.500
Tussen 15.000 en 25.000 inwoners	€ 5.000
Tussen 25.000 en 50.000 inwoners	€ 7.000
Meer dan 50.000 inwoners	€ 10.000

Voor Stad Gent bedraagt de kostprijs € 10 000,00 jaar, gebaseerd op het inwonersaantal van 269 597 dat wordt geregistreerd in de registers van de burgerlijke stand van de gemeente (bevolking de jure), op 1 januari van het observatiejaar; gepubliceerd door het Agentschap Binnenlands Bestuur in de Gemeente-Stadsmonitor (<https://gemeente-stadsmonitor.vlaanderen.be/index.php/indicators/inwonersaantal>)

Het bedrag is verschuldigd vanaf de maand waarin de mobiele applicatie publiek beschikbaar is in de Apple App Store en de Google Play Store tot aan het einde van het dan lopende kalenderjaar, ten vroegste vanaf januari 2023, en zal worden aangepast aan het aantal resterende maanden in het eerste kalenderjaar.

Digitaal Vlaanderen en het EV DV worden aangemerkt als niet-belastingplichtige publiekrechtelijke lichamen in de zin van artikel 6, eerste lid, van het btw-wetboek en zijn bijgevolg niet onderworpen aan de BTW.

Aanpassing van deze kostprijs kan mits wederzijds akkoord tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer of eenzijdig door de opdrachtnemer bij de stilzwijgende jaarlijkse hernieuwing van de overeenkomst overeenkomstig artikel 9, mits de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte werd gesteld door de contactpersoon van de opdrachtnemer zoals vermeld in bijlage 3.

2. Facturatie- en betalingsmodaliteiten

Het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen zal in het jaar waarin de mobiele applicatie publiek beschikbaar is in de Apple App Store en de Google Play Store, een factuur bezorgen aan de opdrachtgever voor het aantal resterende maanden van dat kalenderjaar;

Voor de opvolgende jaren zal, indien de overeenkomst stilzwijgend verlengd wordt of van onbepaalde duur wordt, overeenkomstig artikel 10 van de overeenkomst, het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen bij de start van het kalenderjaar een jaarlijkse abonnementsfactuur aan de opdrachtgever bezorgen.

Betalingen aan de opdrachtnemer worden uitgevoerd op rekeningnummer BE86 3751 1175 0850, geopend op naam van het Eigen Vermogen Digitaal Vlaanderen.

Een betalingstermijn van 30 dagen is van toepassing.

Bijlage 3. Uitvoeringsmodaliteiten

1. Projectorganisatie en communicatie

De opdrachtnemer levert de persoon aan die in staat is voor de coördinatie van de opdracht zoals beschreven in bijlage 1 en bijlage 4 en zal deelnemen aan de stuurgroep.

Er zal geen structurele projectorganisatie worden opgezet maar echter per behoefte zal er overleg plaatsvinden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. Digitaal Vlaanderen zal op regelmatig basis verslag uitbrengen van de vooruitgang van het project. Daarnaast zal er de nodige afstemming plaatsvinden om de testing en in dienstnamen van ontwikkelingen vlot te laten verlopen.

Om de communicatie tussen de verschillende personen vlot te laten lopen, worden volgende personen aangesteld als contactpersonen van respectievelijk de opdrachtgever en opdrachtnemer.

Contactgegevens van de partijen:

- **Opdrachtgever:**
Elina Van Haver, Gudrun De Fauw, Mattias Versnel, Sabine Rotthier, Sarah Bourgeois
- **Opdrachtnemer Digitaal Vlaanderen:**
Aansluitingen Mijn Burgerprofiel
aansluitingen.mijnburgerprofiel@vlaanderen.be

2. Projectopvolging

De projectopvolging gebeurt volgens behoefte en er zal periodiek overleg naar behoefte zijn tussen de teams binnen Digitaal Vlaanderen en tussen Digitaal Vlaanderen en de opdrachtgever. Iedere partij mag hier zelf aangeven indien een vergadering wenselijk is.