

- RAAMOVEREENKOMST -

inzake REMI (Referentiebudgetten Menswaardig Inkomen)

DEEL I. SAMENWERKINGSOVEREENKOMST

De Partijen zijn:

OCMW's die intekenen op deze Overeenkomst door middel van het toetredingsdocument.

Hierna elk afzonderlijk genoemd: **"Afnemer"**.

en

Thomas More Kempen vzw, Expertisecentrum Budget en Financieel Welzijn (voorheen CEBUD) met ondernemingsnummer BE0409.667.028
gevestigd te Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel, rechtsgeldig vertegenwoordigd door dhr. Stijn Coenen in zijn functie van Algemeen Directeur.

hierna genoemd: **"Leverancier"** of **"Thomas More"**.

hierna individueel te noemen "Partij" en gezamenlijk te noemen "Partijen".

VOORAFGAANDELIJK

Thomas More Kempen - Expertisecentrum Budget en Financieel Welzijn, heeft op 29 augustus 2022 een offerte ingediend bij de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie (hierna "POD MI"), dewelke optreedt als aankoopcentrale-tussenpersoon voor de OCMW's voor wat betreft hun aankoop van de licentie voor de gebruiksklare REMI-applicatie. De POD MI heeft de opdracht aan Thomas More gegund op 08 februari 2023. De OCMW's worden hiervoor betaald door de POD MI wanneer zij overgaan tot aankoop van de licentie voor de REMI-applicatie, op voorwaarde dat het inschrijvingsformulier "aanvraag van een subsidie in het kader van het project "terbeschikkingstelling van het REMI-systeem aan de OCMW's", beschikbaar op de website van POD MI, uiterlijk op 31 maart 2023 werd ingezonden. Het besluit tot toekenning van deze subsidie (koninklijk besluit) dateert van 22 januari 2023. Het koninklijk besluit van 22 januari 2023 betreffende een subsidie voor het gebruik van de REMI-applicatie om aanvullende financiële steun te verlenen aan de OCMW's beschrijft de modaliteiten voor het verkrijgen van deze subsidie en wordt aangevuld met het ministerieel besluit van 18 april 2023 dat voor elk deelnemend OCMW het bedrag zal bepalen dat beschikbaar wordt gesteld voor de aankoop van de REMI-applicatie. Deze subsidie dekt het gebruik van de licentie voor een periode van 10 maanden. Deze subsidie wordt

nadien met nog eens 10 maanden verlengd, op voorwaarde dat de REMI-applicatie doeltreffend wordt gebruikt.¹

OVERWEGENDE DAT:

- a. Leverancier een Webapplicatie en haar Functionaliteit aanbiedt genaamd “REMI” welke de Afnemer in staat stelt om een volledig dossier in te vullen en op te slaan wat betreft de financiële situatie van een cliënt om tot een maandbudget te komen. Dit vergelijkt de financiële situatie met de referentiebudgetten² die aanpasbaar zijn aan de noden en de leefsituatie van iedere cliënt en zijn gezin. De Webapplicatie en haar Functionaliteit houdt in dat elk OCMW dossiers kan ingeven, wijzigen en opslaan. Op basis van deze data berekent de Webapplicatie en haar Functionaliteit een maandbudget. Dit geeft aan in welke mate het gezinsinkomen toereikend is om een leven te leiden in menselijke waardigheid. Op basis van deze behoeftediagnose bepaalt het OCMW autonoom de aanvullende financiële steun die het passend acht. In dit verband is de Afnemer de verwerkingsverantwoordelijke en treedt de Leverancier op als onderaannemer van de Afnemer.
- b. Afnemer interesse heeft in de Functionaliteit en derhalve de hiervoor bedoelde Webapplicatie en haar Functionaliteit wenst af te nemen.
- c. Afnemer en Leverancier hieromtrent afspraken wensen te maken welke in deze Overeenkomst neergelegd zijn.

ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1 Definities

In de Overeenkomst worden een aantal begrippen gehanteerd, in enkelvoud of meervoud, die aanvangen met een hoofdletter en die de betekenis hebben van de woorden zoals in dit artikel schuingedrukt gedefinieerd zijn.

- 1.1 *Beschikbaarheid*: het percentage van de tijd van het Service Window waarin Afnemer gebruik kan maken van de Webapplicatie en haar Functionaliteit.

¹ In de praktijk zal de applicatie beschikbaar zijn voor een eerste periode van twaalf maanden, gevolgd door een tweede periode van twaalf maanden indien de OCMW's voldoen aan de voorwaarden van de tweede subsidieperiode.

² Voor meer informatie omtrent referentiebudgetten zie: <https://www.remiredi.be/>

- 1.2 *Documentatie*: het door Leverancier aan Afnemer ter beschikking te stellen didactische materiaal met betrekking tot de Webapplicatie en/of Functionaliteit.
- 1.3 *Functionaliteit*: de gebruiksfuncties en -mogelijkheden van de aan de Webapplicatie ten grondslag liggende computerprogrammatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of modules.
- 1.4 *Gebrek*: het niet, of slechts gedeeltelijk, voldoen van Webapplicatie en haar Functionaliteit aan de overeengekomen specificaties.
- 1.5 *Gegevens*: "persoonsgegevens": iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna "betrokkene" genoemd); een "identificeerbare natuurlijke persoon" is iemand die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatiemiddel, zoals een naam, een identificatienummer, adresgegevens, een online identificatiemiddel, of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.
- 1.6 *Geanonimiseerde gegevens*: persoonsgegevens die zodanig geanonimiseerd zijn dat de betrokkene niet of niet meer identificeerbaar is.
- 1.7 *Gebruiker*: een door Afnemer toegewezen persoon die van de Webapplicatie en haar Functionaliteit gebruik maakt, meer bepaald het personeel van het OCMW.
- 1.8 *Opleiding*: dienst, bestaande uit het verzorgen van een vorming met als doel de Gebruikers bekend te maken met de door Leverancier te leveren Webapplicatie en haar Functionaliteit en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij er voor hun specifieke werkzaamheden op een adequate wijze mee kunnen werken.
- 1.9 *Overeenkomst*: onderhavig document.
- 1.10 *Service Window*: tijd dat Webapplicatie en haar Functionaliteit online beschikbaar is.
- 1.11 *Support*: het tijdens Werkuren door Leverancier door middel van een helpdesk, verstrekken van informatie en adviezen over problemen bij het gebruik van Webapplicatie en haar Functionaliteit, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van Webapplicatie en haar Functionaliteit belemmeren en het oplossen van deze problemen. Deze bijstand zal in hoofddeorde gebeuren via helpdesk. In subsidiaire orde zal Leverancier telefonisch of via e-mail opnemen met de Afnemer indien dit nodig is voor de verduidelijking van de vraag of het antwoord.
- 1.12 *Webapplicatie*: dienst bestaande uit het ter beschikking stellen van Functionaliteit op afstand via elektronische weg door Leverancier, onder de dienst is mede begrepen Support en Documentatie.

1.13 *Werkdagen:* maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen.

1.14 *Werkuren:* uren op Werkdagen tussen 09:00 en 16:00 uur.

Artikel 2 Samenwerking

2.1 Zoals hierna verder vermeld onder artikel 4. en 6., stelt de Leverancier al het mogelijke in het werk om overeengekomen data, termijnen e.d. zorgvuldig en naar best vermogen na te komen. Evenwel zijn alle data en termijnen en dergelijke naar beste weten vastgelegd en geeft overschrijding van deze data en/of termijnen door uitzonderlijke omstandigheden of overmacht geen aanleiding tot een schadevergoeding.

2.2 In geval Afnemer nalatig is in het verschaffen van informatie die noodzakelijk is voor de uitvoering van de Overeenkomst, met inbegrip van die informatie waarvan Afnemer kan vermoeden dat deze noodzakelijk is voor de uitvoering, is Leverancier voor de duur van deze nalatigheid niet gehouden meer dan naar best vermogen te presteren, mits hij de Afnemer daarvan vooraf in kennis heeft gesteld.

2.3 Afnemer en Leverancier verplichten zich bij de uitvoering van de Overeenkomst de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht te nemen.

Artikel 3 Verplichtingen Afnemer

3.1 Het is Afnemer niet toegestaan zodanig gebruik te maken van de Webapplicatie en haar Functionaliteit dat daardoor schade kan ontstaan aan de Webapplicatie en haar Functionaliteit, aan Leverancier en/of aan derden, of waardoor een verstoring in de Beschikbaarheid ontstaat.

3.2 Leverancier biedt haar Webapplicatie en haar Functionaliteit aan op basis van “fair use”, dat wil zeggen dat zij in beginsel geen beperkingen oplegt aan de door Afnemer veroorzaakte systeem- en netwerkbelasting. Leverancier behoudt zich nochtans het recht voor om bij kwaadwillig excessief gebruik (bijvoorbeeld gebruik gestuurd via softwareprogramma's gemaakt om een constante belasting te veroorzaken van de server) maatregelen (een tijdelijke beperking wat het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit betreft, de Afnemer wordt hierover gecontacteerd zodat Afnemer de mogelijkheid heeft het excessief gebruik te identificeren en te verhelpen) te treffen.

3.3 Afnemer verbindt er zich toe erop toe te zien dat de Gebruikers zorgvuldig zal omgaan met de verstrekte inloggegevens.

3.4 Afnemer zal bij de gebruikmaking van de Webapplicatie en haar Functionaliteit zich bedienen van door Leverancier gespecificeerde (browser)programmatuur zoals vermeld in punt 9.2 van deze Overeenkomst.

- 3.5 Afnemer vrijwaart Leverancier tegen aanspraken van derden op grond van handelingen van Afnemer die in strijd zijn met de artikelen 3.1 en 3.3.
- 3.6 Afnemer is verantwoordelijk voor het tijdig selecteren en verwerven van een geschikte telecommunicatievoorziening zoals gespecificeerd in punt 9.2 om daadwerkelijk van de Webapplicatie en haar Functionaliteit gebruik te kunnen maken.

Artikel 4 Verplichtingen Leverancier

4.1. De Leverancier zal:

- minimaal 2 keer per jaar een update (zie punt 6.6) maken van de databank naar up-to-date prijzen;
- garanderen dat het aantal gelijktijdige gebruikers de beschikbaarheid van de Webapplicatie en haar Functionaliteit niet in het gedrang brengt;
- een passend veiligheidsbeleid voeren dat de confidentialiteit, de integriteit en de beschikbaarheid garandeert van de gegevens die de Afnemer middels de Webapplicatie en haar Functionaliteit heeft ingevoerd (cfr. Beveiligingshandleiding dewelke integraal deel uitmaakt van Deel II: verwerkersovereenkomst);
- ondersteuning bieden bij het praktische gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit, in hoofddorde via de helpdesk support@remiredi.freshdesk.com of in subsidiaire orde via email of telefonisch contact geïnitieerd door Leverancier. Vragen die binnenkomen op de helpdesk via support@remiredi.freshdesk.com zullen zo spoedig mogelijk beantwoord worden na ontvangst van de vragen door Leverancier en uiterlijk binnen twee (2) werkdagen, met uitzondering van de periode tussen 24 december en 1 januari;
- verslag uitbrengen van eventuele wijzigingen aangebracht aan de Webapplicatie en haar Functionaliteit;
- drie opleidingsmomenten voorzien: De basisopleiding betreft het goed gebruik van de REMI-tool door diensthoofden en maatschappelijk werkers van het OCMW en voorziet twee (2) modules:
 - o Een eerste module staat open voor alle geïnteresseerde diensthoofden en maatschappelijk werkers van de Belgische OCMW's. Ze wordt in de periode 27/02/2023 - 09/03/2023 online aangeboden.
 - o De tweede module is een verdiepingsmodule. Die is enkel toegankelijk voor diensthoofden en maatschappelijk werkers van OCMW's die een contract hebben afgesloten met Leverancier voor het gebruik van REMI. Deze module wordt 14 keer aangeboden in de periode van 15 mei tot 30 juni 2023.
 - o Tot slot voorziet Leverancier nog drie (3) online herhaalopleidingen voor diensthoofden en maatschappelijk werkers van OCMW's die een contract hebben afgesloten met Leverancier maar die niet de gelegenheid hadden om de basis- of verdiepingsmodule te volgen. Die herhaalopleidingen zullen worden aangeboden in Vlaanderen, Brussel en Wallonië in het najaar van 2023 en in het voor- en najaar van 2024.
- eventuele gebreken in de Webapplicatie en haar Functionaliteit verhelpen binnen een redelijke termijn en zonder dat dit bijkomende kosten voor de Afnemer met zich

meebrengt, zoals bepaald in de "Service Level Agreement", die als bijlage aan de verwerkersovereenkomst is toegevoegd.

- 4.2. De Leverancier zal omwille van contractuele noodzaak, o.a. voor de uitvoering van technische support, ingevoerde persoonsgegevens door Afnemer verwerken. Een dossier met deze persoonsgegevens wordt aangemaakt en op basis van de persoonsgegevens in dit dossier berekent de Webapplicatie en haar Functionaliteit een correct maandbudget. Partijen verbinden zich ertoe om een verwerkersovereenkomst af te sluiten conform de geldende privacy-regelgeving. Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal deel uit van onderhavige raamovereenkomst (cfr. II. Verwerkersovereenkomst).
- 4.3. De Leverancier zal om de veiligheid, van de persoonsgegevens die de Afnemer middels de Webapplicatie en haar Functionaliteit heeft ingevoerd, te waarborgen al de gepaste technische en organisatorische maatregelen treffen die nodig zijn voor de bescherming van de gegevens tegen toevallige of ongeoorloofde vernietiging, tegen toevallig verlies, data-lek, evenals tegen de wijziging van of de toegang tot, en iedere andere niet toegelaten verwerking van persoonsgegevens. De Leverancier houdt hierbij steeds rekening met de stand van de techniek ter zake.
- 4.4. De Leverancier onthoudt zich van het raadplegen van de gegevens die de Afnemer via de Webapplicatie en haar Functionaliteit bij hem heeft geplaatst. Hij mag alleen toegang hebben tot deze gegevens ten behoeve van technische ondersteuning bij het oplossen van een probleem.
- 4.5. De Leverancier zal geen gegevens aan derden ter beschikking stellen, tenzij daartoe verplicht door de wet of een gerechtelijk bevel en met uitzondering van de exclusieve toegang van de POD MI. De POD MI heeft exclusieve toegang tot de gegevens om zijn taken te kunnen uitvoeren, waaronder het toezicht op het correcte gebruik van REMI-subsidies en het uitvoeren van studies om dit beleid te analyseren in het kader van het REMI-project, al dan niet in samenhang met zijn andere opdrachten en beleid.
- 4.6. De Leverancier, alsmede elke instelling die gebruik wenst te maken van de geanonimiseerde gegevens die voortvloeien uit het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit, kunnen een verzoek indienen bij POD MI, dat exclusieve toegang heeft tot de gegevens zoals bepaald in de bestekvoorwaarden. De POD MI anonimiseert de in het kader van zijn taken ontvangen gegevens en kan besluiten deze mee te delen aan elke instelling, met inbegrip van CEBUD (Thomas More), die toegang tot deze gegevens wenst. Deze mededeling van geanonimiseerde gegevens vindt plaats overeenkomstig de voorwaarden van een standaardovereenkomst inzake de mededeling van geanonimiseerde gegevens die door de POD MI, vertegenwoordigd door de minister voor Maatschappelijke Integratie, worden verzameld in het kader van het gebruik van de REMI-applicatie door de OCMW's. Deze overeenkomst zal worden gesloten tussen de minister voor Maatschappelijke Integratie en de instelling die toegang wenst tot deze geanonimiseerde gegevens.

Artikel 5 Intellectuele eigendomsrechten

- 5.1. Leverancier garandeert dat Afnemer over alle benodigde rechten voor het gebruiken van Webapplicatie en haar Functionaliteit beschikt, waaronder alle rechten met betrekking tot de onderliggende computerprogrammatuur.
- 5.2. De intellectuele eigendomsrechten, met inbegrip van databankrechten en/of auteursrechten, blijven volledig eigendom van de Leverancier. De intellectuele eigendomsrechten op gegevens die Afnemer zelf opbouwt middels het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit komen toe aan Afnemer (hierna de “Data”).
- 5.3. De Klant zal via de Leverancier aan de POD MI toegang verlenen tot de Gegevens die tijdens de subsidieperiode zijn verzameld (artikel 8.2), teneinde de POD MI in staat te stellen zijn taken uit te voeren en derhalve alleen voor niet-commerciële doeleinden. De uitoefening van zijn taken omvat elk gebruik met het oog op de verbetering van de praktijk en het systeem van sociale integratie, de strijd tegen armoede en de sociale economie, de creatie, evaluatie en/of uitvoering van een beleid of programma's met betrekking tot deze toepassingsgebieden of daarmee verband houdend, alsook de taak van toezicht op het gebruik van subsidies. De mogelijkheid voor de POD MI om op basis van de Gegevens studies en onderzoek uit te voeren en om geanonimiseerde gegevens door te geven aan instellingen voor onderzoeks- en studiedoeleinden maakt ook deel uit van zijn taken.
De overdracht van persoonsgegevens aan de POD MI zal gebeuren in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake de bescherming van persoonsgegevens.

Artikel 6 Webapplicatie

- 6.1. De Webapplicatie en haar Functionaliteit worden als volwaardig en ongestoord aangemerkt bij een Beschikbaarheid van 90% per maand (tellende met kalenderdagen). Bij een eventuele niet-beschikbaarheid is het mogelijk om tijdens de Werkuren contact op te nemen met Leverancier (via de helpdesk) om een stand van zaken te krijgen (cfr.art. 4.1.).
- 6.2. Leverancier zal er naar streven dat alle uit te voeren activiteiten, met betrekking tot een door Afnemer gedaan beroep op Support, zonder onnodige vertraging zullen worden behandeld zodat het Gebrek/ de Gebreken zo snel als mogelijk worden opgelost zoals bepaald in de "Service Level Agreement", die als bijlage aan de verwerkersovereenkomst is toegevoegd
- 6.3. Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar en door Leverancier herhaald/ gesimuleerd kan worden. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de Beschikbaarheid van de Webapplicatie en haar Functionaliteit zal worden aangetast, zal Leverancier trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing, zoals bepaald in de "Service Level Agreement", die als bijlage aan de verwerkersovereenkomst is toegevoegd.

- 6.4. Gebreken in Beschikbaarheid welke zijn veroorzaakt door:
- a. onoordeelkundig gebruik door Gebruiker (bijvoorbeeld inloggegevens doorgeven aan derden, ...) ;
 - b. het werken met apparatuur en/of (browser)programmatuur welke niet voldoen aan de vooraf door Leverancier goedgekeurde specificaties;
- vallen nimmer binnen de reikwijdte van de Overeenkomst.
- 6.5. Leverancier kan, in het geval dat Gebruikers niet over adequate kennis van de Webapplicatie en haar Functionaliteit beschikken, van Afnemer eisen dat deze Opleidingen van Leverancier volgt teneinde de kennis van de Gebruikers op een dusdanig niveau te brengen dat zij niet langer een onevenredig beroep op Support doen, dan wel Gebruikers anderszins benodigde kennis zullen opdoen. Leverancier zal de redelijkheid van deze eis gronden op basis van haar (Support)historie. Indien Afnemer hieraan geen gehoor geeft, en na een gemotiveerde beslissing waaruit blijkt dat de inhoud van de opleiding beantwoordt aan de verzoeken die de Afnemer aan de leverancier richt, heeft Leverancier het recht haar verplichtingen in het kader van Support op te schorten totdat de kennis van Gebruikers op voldoende niveau is gebracht, zonder dat Afnemer recht heeft op teruggave van reeds betaalde gelden of enige schadevergoeding.
- 6.6. Leverancier bepaalt zelfstandig en zonder raadpleging van Afnemer het versiebeleid en zorgt ervoor dat telkens indien en voor zover dat mogelijk is de meest recente Webapplicatie en haar Functionaliteit beschikbaar is voor Afnemer. Leverancier zal aan de hand van de COIPCOP-codes geüpdatete referentiebudgetten gebruiken om geprijsde budgetten in de Webapplicatie en haar Functionaliteit minimaal twee keer per jaar aan te passen aan de evolutie van de koopkracht. Ook wordt het onderzoek naar referentiebudgetten up-to-date gehouden door een heruitvoering van het onderzoek (op basis van een multi-method aanpak). De volgende uprate zal plaatsvinden in 2024. De wijzigingen in het versiebeleid en de referentiebudgetten worden gecommuniceerd aan Afnemer via de applicatie zelf. De resultaten van de uitgebreide update (heruitvoering onderzoek, ook wel uprate genoemd) worden meegedeeld aan de Afnemer via een nieuwsbrief.
- 6.7. Leverancier zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de Webapplicatie en haar Functionaliteit in overleg treden met Afnemer, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de Webapplicatie en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde Beschikbaarheid met zich mee zullen brengen.
- 6.8. Het bepaalde van artikel 6.7 is niet van toepassing in het geval de betreffende updates om beveiligingsredenen toegepast dienen te worden.

Artikel 7 Prijzen, facturering en betaling

- 7.1 Alle prijzen zijn exclusief btw.

7.2 De licentieprijzen die gelden tijdens de duurtijd van het contract, worden vastgelegd op basis van het aantal Afnemers.

Tijdens de twee periodes van betoelaging door de Federale regering (te weten twee periodes van telkens tien (10) maanden: 1/5/2023 tot en met 29/02/2024 en van 1/3/2024 tot en met 31/12/2024) wordt het aantal Afnemers bepaald op 1/5/2023 en op 1/4/2024.

- De prijs (exclusief btw) voor het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit per Afnemer bedraagt voor het eerste jaar (01/05/2023 tot en met 30/04/2024):

➤ Inwonersaantal	Licentieprijs bij 100% deelname (581 deelnemers)
0 - 14.999 inwoners	€ 780
15.000 - 49.999 inwoners	€ 943
50.000 - 100.000 inwoners	€1.170
> 100.000 inwoners	€1.560

➤ Inwonersaantal	Licentieprijs vanaf 550 deelnemers
0 - 14.999 inwoners	€ 840
15.000 - 49.999 inwoners	€ 1.015
50.000 - 100.000 inwoners	€ 1.260
> 100.000 inwoners	€ 1.680

➤ Inwonersaantal	Licentieprijs vanaf 500 deelnemers
0 - 14.999 inwoners	€ 900
15.000 - 49.999 inwoners	€ 1.088
50.000 - 100.000 inwoners	€ 1.350
> 100.000 inwoners	€ 1.800

➤ Inwonersaantal	Licentieprijs vanaf 450 deelnemers
0 - 14.999 inwoners	€ 1.020
15.000 - 49.999 inwoners	€ 1.233
50.000 - 100.000 inwoners	€ 1.530
> 100.000 inwoners	€ 2.040

➤ Inwonersaantal	Licentieprijs vanaf 400 deelnemers
------------------	------------------------------------

	0 - 14.999 inwoners	€ 1.140
	15.000 - 49.999 inwoners	€ 1.378
	50.000 - 100.000 inwoners	€ 1.710
	> 100.000 inwoners	€ 2.280
➤ Inwonersaantal		Licentieprijzen vanaf 350 deelnemers
	0 - 14.999 inwoners	€ 1.320
	15.000 - 49.999 inwoners	€ 1.595
	50.000 - 100.000 inwoners	€ 1.980
	> 100.000 inwoners	€ 2.640
➤ Inwonersaantal		Licentieprijzen vanaf 300 deelnemers
	0 - 14.999 inwoners	€ 1.560
	15.000 - 49.999 inwoners	€ 1.885
	50.000 - 100.000 inwoners	€ 2.340
	> 100.000 inwoners	€ 3.120
➤ Inwonersaantal		Licentieprijzen vanaf 250 deelnemers
	0 - 14.999 inwoners	€ 1.680
	15.000 - 49.999 inwoners	€ 2.030
	50.000 - 100.000 inwoners	€ 2.520
	> 100.000 inwoners	€ 3.360
➤ Inwonersaantal		Licentieprijzen vanaf 200 deelnemers
	0 - 14.999 inwoners	€ 2.280
	15.000 - 49.999 inwoners	€ 2.755
	50.000 - 100.000 inwoners	€ 3.420
	> 100.000 inwoners	€ 4.560
➤ Inwonersaantal		Licentieprijzen vanaf 150 deelnemers
	0 - 14.999 inwoners	€ 2.997

15.000 - 49.999 inwoners	€ 3.621
50.000 - 100.000 inwoners	€ 4.496
> 100.000 inwoners	€ 5.994

➤ Inwonersaantal	Licentieprijzen vanaf 100 deelnemers
0 - 14.999 inwoners	€ 4.512
15.000 - 49.999 inwoners	€ 5.452
50.000 - 100.000 inwoners	€ 6.768
> 100.000 inwoners	€ 9.024

- Voor het tweede jaar dat de REMI-applicatie beschikbaar is (01/05/2024 tot 30/04/2025) is de prijs voor het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit per Afnemer tevens afhankelijk van het aantal Afnemers. Leverancier zal de nieuwe licentieprijzen meedelen aan de Afnemers en POD MI van zodra Leverancier daartoe de nodige gegevens heeft ontvangen van POD MI. Voor de nieuwe licentieprijzen wordt een beroep gedaan op de cijfers weergegeven in de tabellen zoals weergegeven in art. 7.1., geïndexeerd op basis van de vooropgestelde formule in art. 7.4.

7.3. Vanaf 1 mei 2025: voor de OCMW's die hebben aangegeven de REMI-applicatie ook na de subsidieperiode te willen blijven gebruiken, wordt een prijs bepaald aan de hand van dezelfde criteria als in beide hierboven vermelde periodes (jaar 1 en jaar 2). Hiervoor wordt een beroep gedaan op de cijfers weergegeven in de tabellen zoals weergegeven in art. 7.1., geïndexeerd op basis van de vooropgestelde formule in art. 7.4.

7.4. De licentieprijzen kunnen éénmaal per jaar worden aangepast, telkens op 1 mei, waarbij de herziene prijs (P) gelijk is aan: $P_o \times S_r / S_o$, waarbij:

- P_o = aanbestedingsprijs/ prijs voor herziening
- S_o = loonindex Agoria (enkel voor Belgische inschrijvers; buitenlandse inschrijvers moeten een analoge index voorstellen) - nationaal gemiddelde, inclusief sociale lasten, van kracht in de maand vóór de opening van de inschrijvingen
- S_r = loonindex Agoria (alleen voor Belgische inschrijvers; buitenlandse inschrijvers moeten een gelijkaardige index voorstellen) - nationaal gemiddelde, inclusief sociale lasten, van kracht in de maand voorafgaand aan de verjaardag van de kennisgeving van de gunning van de opdracht.

Deze wijziging wordt gemeld aan Afnemer via e-mail (contactgegevens in bijlage) en gaat in voor de daaropvolgende contractperiode (van 1 mei tot en met 30 april).

7.5. Leverancier zal op de facturen aan Afnemer datum, periode van de dienstverlening en het totaal verschuldigde bedrag (incl. btw) in euro vermelden.

- 7.6 De prijs voor het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit wordt voor de eerste periode gefactureerd op 1 juni 2023, en voor de tweede periode op 1 juni 2024. Voor Afnemers die de Overeenkomst wensen te verlengen na 1 mei 2025, dus na de tweede subsidieperiode gedekt door het Ministerieel Besluit, zal de prijs jaarlijks worden gefactureerd binnen de 30 dagen na de afsluiting van de Overeenkomst.
- 7.7 Afnemer zal de door hem op basis van de Overeenkomst verschuldigde prijs bij inhoudelijke juistheid van de fact(u)ur(en) binnen dertig (30) dagen na factuurdatum aan Leverancier betalen.
- 7.8 Indien Afnemer zich op inhoudelijke onjuistheid van de fact(u)ur(en) beroept via aangetekend schrijven, laat dit onverlet diens verplichting om tenminste het onbetwiste deel van de fact(u)ur(en) te betalen.
- 7.9 Indien Afnemer de verschuldigde prijs niet binnen de betalingstermijn heeft voldaan, behoudens indien hij zich binnen dertig (30) dagen heeft beroepen op inhoudelijke onjuistheid van de factuur, zal Afnemer zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, de wettelijke rente over het openstaande bedrag verschuldigd zijn. Indien Afnemer na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, is Leverancier gerechtigd naast de verschuldigde wettelijke rente tevens aanspraak te maken op vergoeding van buitengerechtelijke kosten, waarvan de hoogte wordt bepaald op maximum 15% van het totale factuurbedrag.
- 7.10 Indien Afnemer een betalingsachterstand heeft van meer dan twee (2) maanden, is Leverancier gerechtigd haar dienstverlening op te schorten, mits Afnemer van dat voornemen schriftelijk in kennis is gesteld en Afnemer tenminste tien (10) Werkdagen is gegund alsnog en volledig aan alle betalingsverplichtingen, dus inclusief wettelijk rente, buitengerechtelijke en andere kosten, te voldoen.

Artikel 8 Looptijd, beëindiging, verlenging

- 8.1 De looptijd van deze Overeenkomst is twee jaar, te weten:
- jaar 1: van 1 mei 2023 tot en met 30 april 2024
- jaar 2: van 1 mei 2024 tot en met 30 april 2025
De looptijd van deze Overeenkomst voor deze twee jaren geldt alleen voor de OCMW's die de REMI-applicatie tijdens de eerste periode effectief hebben gebruikt en die zich bereid hebben verklaard het instrument na afloop van de eerste periode blijven gebruiken.
- 8.2 De POD MI voorziet een betoelaging tijdens de duur van de subsidieperiode, d.w.z. voor twee keer 10 maanden, te weten van 1 mei 2023 tot en met 29 februari 2024 en van 1 maart 2024 tot en met 31 december 2024.
- 8.3 Alleen de OCMW's die hebben gereageerd op de oproep van de POD MI betreffende hun bereidheid om de Webapplicatie en de Functionaliteit ook na de eerste periode te blijven gebruiken, zullen dus tot 30 april 2025 aan dit contract gebonden zijn.

- 8.4 Deze Overeenkomst zal nadien voor de Afnemer worden verlengd, aan dezelfde voorwaarden als op het einde van de federale subsidieperiode en dit voor een periode van vijf (5) jaren, te weten tot en met 30 april 2030. Om van deze verlenging gebruik te kunnen maken, moet de Afnemer - op verzoek van de Leverancier - dit uiterlijk één (1) maand voor de einddatum van het contract aangeven, ten laatste op 31 maart 2025.
- 8.5 De Overeenkomst wordt na de periode van vijf (5) jaren telkens automatisch verlengd voor opeenvolgende periodes van één (1) jaar indien geen der Partijen uiterlijk 1 maand voor vervalddag de Overeenkomst middels aangetekend schrijven aan de andere Partij heeft opgezegd.
- 8.6 Behoudens anders bepaald in de Overeenkomst is:
- a. de ene Partij gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven indien de andere Partij in de nakoming van zijn verplichtingen voortvloeiende uit de Overeenkomst tekortschiet en daarin ook na ingebrekestelling, waarbij aan de andere Partij een redelijke termijn is gesteld om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen, volhardt.
 - b. de ene Partij gerechtigd zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling zal zijn vereist buiten rechte de Overeenkomst door middel van een Aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang te ontbinden indien de andere Partij bescherming tegen schuldeisers onder de wet van de continuïteit van ondernemingen aanvraagt of hem bescherming tegen schuldeisers onder de wet van de continuïteit van ondernemingen is verleend; het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd of dat hij in staat van faillissement is verklaard; de onderneming van de andere partij wordt geliquideerd of beëindigd anders dan ten behoeve van samenvoeging van ondernemingen; op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de andere Partij dan wel op de bij de uitvoering van de Overeenkomst betrokken infrastructuur en/of computerprogrammatuur beslag wordt gelegd, dan wel de andere partij niet langer in staat moet worden geacht de verplichtingen uit de Overeenkomst na te kunnen komen.
- 8.7 Indien de Overeenkomst door Afnemer wordt ontbonden op grond artikel 8.5., heeft Afnemer op eerste verzoek het recht om voor een periode van twee (2) opeenvolgende maanden de Webapplicatie en haar Functionaliteit te blijven gebruiken, één en ander tegen een door Leverancier te bepalen en door Afnemer vooruit te betalen redelijke vergoeding.
- 8.8 Alle rechten die Afnemer ingevolge Overeenkomst heeft verkregen met betrekking tot het gebruik van Webapplicatie en haar Functionaliteit vervallen bij beëindiging van Overeenkomst, met uitzondering van het gestelde in artikel 8.7.
- 8.9 Tenzij anders bepaald blijven verplichtingen uit deze Overeenkomst welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van de Overeenkomst voort te duren, na beëindiging daarvan bestaan. De beëindiging van de Overeenkomst ontslaat Partijen uitdrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele

eigendomsrechten, toepasselijk recht en rechtbank.

- 8.10 Partijen treden in geval van ontbinding of vereffening van de Leverancier in overleg omtrent de (wijze van) overdracht van data, de dienstverlening en/of overige beheersmaatregelen, benodigd voor een ongestoorde voortgang van het gebruik door Afnemer van haar data en/of Webapplicatie en haar Functionaliteit.

Artikel 9 Garanties

- 9.1. Leverancier garandeert dat de dienstverlening inzake de Webapplicatie en haar Functionaliteit op vakbekwame wijze wordt uitgevoerd.
- 9.2. Leverancier garandeert de Beschikbaarheid conform Overeenkomst. Leverancier is niet verantwoordelijk voor de telecommunicatieverbindingen vanaf haar infrastructuur, daar mede onder begrepen de telecommunicatieverbindingen van Afnemer als bedoeld in artikel 3.6.
Om gebruik te maken van de Webapplicatie en haar Functionaliteit dient Afnemer een goed werkende internetverbinding (constante connectie, minimum 0,5 MB/sec) te hebben. Een computer is vereist waarop een recente versie van een moderne webbrowser zoals Chrome, FireFox of een Chromium-based browser functioneert, met javascript ingeschakeld.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 De Partij die toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichting(en) is aansprakelijk voor vergoeding van de door de andere Partij geleden, dan wel te lijden schade.
- 10.2 Ingeval er zich toch een tekortkoming door de Leverancier voordoet, is de totale aansprakelijkheid van Leverancier beperkt tot de vergoeding van de directe vermogensschade geleden door Afnemer met maximaal de door Afnemer betaalde prijs voor het gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit (exclusief BTW en andere van overheidswege opgelegde heffingen) over zes (6) maanden.

Onder directe vermogensschade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten die Afnemer zou moeten maken om de prestatie van Leverancier aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze kosten worden nochtans niet vergoed indien de Overeenkomst door of op vordering van Afnemer is of wordt ontbonden.
- b. redelijke kosten die Afnemer heeft gemaakt voor het noodgedwongen langer operationeel houden van zijn oude systeem of systemen en daarmee samenhangende voorzieningen;
- c. redelijke kosten, gemaakt ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe vermogensschade in de zin van deze voorwaarden;
- d. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer

aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade in de zin van deze voorwaarden.

- 10.3 Behalve in geval van fraude, grove nalatigheid of opzettelijk wangedrag, is geen van de partijen aansprakelijk voor enige indirecte schade en/of gevolgschade, zoals maar niet beperkt tot verlies van verwachte besparingen, verlies van kansen, verlies van goodwill van derden en reputatieschade.
- 10.4 Niets in deze Overeenkomst beperkt of sluit elke aansprakelijkheid van elke partij uit voor overlijden of lichamelijk letsel, verlies of beschadiging van gegevens, inbreuken op de Algemene Wet Bescherming Persoonsgegevens en/of voor enige andere Schade waarvoor aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten of beperkt in overeenstemming met toepasselijke wet.
- 10.5 De aansprakelijkheid van een Partij wegens tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst ontstaat pas nadat de nalatige Partij door de andere Partij in gebreke is gesteld, tenzij nakoming van de betreffende verplichtingen reeds blijvend onmogelijk is, in welk geval de nalatige Partij onmiddellijk in gebreke is. De ingebrekestelling zal schriftelijk via aangetekend schrijven geschieden, waarbij aan de nalatige Partij een redelijke termijn wordt gegund om alsnog zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 11 Overmacht

- 11.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de Overeenkomst en alle daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmachtssituatie, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding terzake gehouden zijn. Een Partij kan zich jegens de andere Partij alleen op overmacht beroepen indien de zich op overmacht beroepende Partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van verklaring en bewijsstukken, de andere Partij via aangetekend schrijven van zijn beroep op overmacht in kennis stelt.
- 11.2 Als een Partij door overmacht tekortschiet in de nakoming van enige verplichting voortvloeiend uit de Overeenkomst kan de andere Partij, indien vaststaat dat nakoming blijvend onmogelijk zal zijn, dan wel indien een periode van meer dan dertig (30) Werkdagen is verstreken, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk, door middel van een aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang buiten rechte ontbinden, zonder dat Partijen over en weer tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Hetgeen reeds is gepresteerd door Leverancier zal door Afnemer terstond worden betaald. Het bedrag dat door Afnemer reeds is betaald voor diensten die door Leverancier als gevolg van dergelijke overmacht niet zijn verleend, zal door Leverancier volledig en onmiddellijk worden terugbetaald.

Artikel 12 Geheimhouding en beveiliging

- 12.1 Beide Partijen zullen strikte vertrouwelijkheid in acht nemen voor de informatie over elkaars organisatie, Functionaliteit, de Webapplicatie etc. Partijen zullen hun personeel verplichten deze geheimhoudingsbepalingen na te leven.
- 12.2 Met betrekking tot gegevens afkomstig van de andere Partij, die in welke vorm of op welke informatiedrager dan ook bij een Partij berusten of aan hem zijn verstrekt, verbindt een Partij zich:
- a. alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige berging of opslag;
 - b. de gegevens niet te gebruiken voor enig ander dan het overeengekomen doel;
 - c. de gegevens niet langer in haar bezit te houden dan voor het uitvoeren van de overeengekomen verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze gegevens, inclusief gemaakte kopieën onmiddellijk na volledige nakoming van genoemde verplichtingen weer ter beschikking te stellen van andere Partij, dan wel na verkregen toestemming van andere Partij te vernietigen tenzij de Afnemer de gegevens in het sociaal dossier moet bewaren gedurende de periode die nodig is voor de uitoefening van zijn taken, mag de Afnemer door deze overeenkomst niet gebonden zijn aan de bepaling van de bewaartermijn van de gegevens in zijn sociaal dossier;
 - d. de overeengekomen verplichtingen uitsluitend te doen uitvoeren door personen waarvan de Partij op wie de verplichting rust in redelijkheid meent dat zij betrouwbaar zijn;
 - e. medewerking te verlenen aan het uitoefenen van toezicht door of namens de andere Partij op bewaring en gebruik van gegevens.
- 12.3 Elke Partij draagt er zorg voor dat zijn bij de werkzaamheden betrokken werknemers en/of derden tot geheimhouding met betrekking tot hetgeen in dit artikel is gesteld zullen zijn verplicht.
- 12.4 Data uitgewisseld via de Webapplicatie en haar Functionaliteit van Afnemer naar Leverancier en omgekeerd, gebeuren via een beveiligde verbinding, met name een Secure Sockets Layer (SSL) met certificaat. Dit houdt in dat de verbinding beveiligd is met encryptie zodat informatie veilig van de ene naar de andere partij wordt bezorgd. Het certificaat voor deze SSL wordt up to date gehouden door Leverancier. Kosten verbonden met deze vorm van encryptie zijn volledig ten laste van Leverancier.

Artikel 13 Overdracht van rechten en verplichtingen

- 13.1 Afnemer is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit Overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van Leverancier aan een derde over te dragen.
- 13.2 Leverancier is bevoegd om bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik te maken van de diensten van derden, hetzij in onderaanneming, hetzij door tijdelijke inhuur van personeel.

Artikel 14 Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1 Op de Overeenkomst en nadere, daaruit voortvloeiende Overeenkomsten is Belgisch recht van toepassing.
- 14.2 In geval van een geschil, geeft de meest gerede Partij aan de andere Partij via aangetekend schrijven te kennen, dat er sprake is van een geschil, alsmede een summiere opgave van hetgeen naar het oordeel van die Partij het onderwerp van het geschil is. Alle geschillen welke naar aanleiding van of ten gevolge van de Overeenkomst mochten ontstaan, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van het gerechtelijk arrondissement van de Leverancier.
- 14.3 Het in het artikel 14.2 bepaalde laat onverlet de verplichting van beide Partijen zich maximaal in te spannen om geschillen, verband houdende met de Overeenkomst, zoveel mogelijk in onderling overleg op te lossen.

Artikel 15 Algemene bepalingen

- 15.1 In de gevallen waarin de Overeenkomst niet voorziet, dan wel indien wijziging van de Overeenkomst noodzakelijk is, treden Partijen hiertoe in overleg. Wijzigingen en/of aanvullingen zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 15.2 Het nalaten door een Partij om binnen een in de Overeenkomst genoemde termijn nakoming van enige bepaling te verlangen, tast het recht om alsnog nakoming te eisen niet aan, tenzij deze Partij uitdrukkelijk en schriftelijk met de niet-nakoming akkoord is gegaan.
- 15.3 Indien één van de bepalingen van de Overeenkomst nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen van de Overeenkomst van kracht blijven en treden Partijen in overleg om een vervangende bepaling overeen te komen.

Leverancier

Geel, 27 april 2023

Stijn Coenen

Algemeen Directeur

Bijlage contactgegevens Partijen:

Contactgegevens Leverancier

- Email support
support@remiredi.freshdesk.com
- Tel. support
014 56 23 10
- Adres
Thomas More Kempen vzw
t.a.v. Expertisecentrum Budget en Financieel Welzijn
Kleinhoefstraat 4
2440 Geel

DEEL II. VERWERKERSOVEREENKOMST

TUSSEN

OCMW's die intekenen op de Raamovereenkomst door middel van het toetredingsdocument
Hierna: de "Verwerkingsverantwoordelijke";

EN

Thomas More Kempen vzw met maatschappelijke zetel gelegen te 2440 Geel, Kleinhoefstraat 4, met ondernemingsnummer 409.667.028, hierbij rechtsgeldig vertegenwoordigd door Stijn Coenen, Algemeen directeur;
Contactgegevens functionaris voor gegevensbescherming: privacy@thomasmore.be of dpo@thomasmore.be- 015/369 217

Hierna: de "Verwerker";

De Verwerkingsverantwoordelijke en de Verwerker worden hieronder ook wel afzonderlijk aangeduid als een "Partij" of gezamenlijk als de "Partijen";

NA TE HEBBEN UITEENGEZET

- A. Verwerkingsverantwoordelijke treedt toe tot de raamovereenkomst met betrekking tot de Webapplicatie en haar Functionaliteit REMI, hierna genoemd de Opdracht.
- B. REMI is een online tool met bijhorende functionaliteit van Thomas More die op een wetenschappelijk onderbouwde manier een maandbudget opmaakt voor cliëntendossiers van OCMW's en ondersteuning biedt aan OCMW's in het verhogen van de kwaliteit van haar sociaal onderzoek. De schuldbemiddelingsprocessen en het voeren van een up-to-date beleid inzake bepaling aanvullende steun. Door het gebruik van REMI zijn OCMW's in staat cliënten dossiers in te vullen, op te slaan en te beheren en kan de reële situatie van een cliënt vergeleken worden met de geprefereerde referentiewaarden (voor meer informatie over referentiebudgetten zie <https://www.remiredi.be>).
- C. In het kader van deze overeenkomst zal de Verwerker ook bepaalde Persoonsgegevens Verwerken in opdracht en voor rekening van de Verwerkingsverantwoordelijke.

De partijen wensen nu hun afspraken met betrekking tot de uitvoering en organisatie van deze Verwerking van Persoonsgegevens te formaliseren in deze Verwerkersovereenkomst, die integraal deel uitmaakt van voornoemde raamovereenkomst.

WORDT OVEREENGEKOMEN WAT VOLGT

Artikel 1: Definities

Begrippen die in deze Verwerkersovereenkomst met hoofdletter worden gebruikt, moeten worden geïnterpreteerd zoals in dit artikel of elders in de Verwerkersovereenkomst gedefinieerd.

AVG	Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming);
Betrokkene	De geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon op wie een Persoonsgegeven betrekking heeft;
Datalek	Een inbreuk op de beveiliging die per ongeluk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte gegevens;
Derden	Elke natuurlijke persoon, rechtspersoon, overheidsinstantie, dienst of ander orgaan andere dan de Verwerker, de Verwerkingsverantwoordelijke en hun personeelsleden of aangestelden;
Opdracht	De opdracht zoals omschreven in <u>bijlage 1</u> ;
Persoonsgegevens	Alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon, zoals ook gedefinieerd in artikel 4, 1) AVG, die de Verwerker in het kader van de Opdracht Verwerkt;
Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling	Een bepaling opgelegd door Unierechtelijke of (EU) lidstaatrechtelijke wetgeving;
Verwerken / Verwerking	Elke bewerking of geheel van bewerkingen met betrekking tot Persoonsgegevens of een geheel van Persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen,

aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens, zoals ook gedefinieerd in artikel 4, 2) AVG;

Verwerkersovereenkomst Deze overeenkomst.

Artikel 2: Voorwerp (art. 28, lid 3 en 4 AVG)

- 2.1. De Verwerker verwerkt Persoonsgegevens voor de Verwerkingsverantwoordelijke uitsluitend zoals omschreven in de Opdracht en overeenkomstig de in deze Overeenkomst vastgelegde verplichtingen. De Opdracht wordt nader omschreven in bijlage 1.
- 2.2. Elke Verwerking anders dan omschreven in de Opdracht is strikt verboden, met inbegrip van de doorgifte van Persoonsgegevens aan Derden, een derde land of een internationale organisatie, behoudens indien één van de hieronder opgesomde voorwaarden vervuld is:
- de Verwerkingsverantwoordelijke heeft schriftelijke instructies gegeven om bijkomende Verwerkingen uit te voeren; of
 - een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling verplicht de Verwerker tot deze bijkomende Verwerking. De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke desgevallend binnen een redelijke termijn voorafgaand aan de bijkomende Verwerking op de hoogte stellen van voornoemd wettelijk voorschrift, tenzij die wetgeving deze kennisgeving om gewichtige redenen van algemeen belang verbiedt. Als de Verwerker een verzoek krijgt om Persoonsgegevens ter beschikking te stellen door een daartoe bevoegde instantie overeenkomstig een Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepaling, beoordeelt zij eerst of het verzoek bindend is en of zij op grond van gedrags- en beroepsregels aan het verzoek moet voldoen. Als er geen strafrechtelijke of andere juridische belemmeringen zijn, dan stelt de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke op de hoogte van het verzoek. De Verwerker doet dat binnen een termijn dat het voor de Verwerkingsverantwoordelijke mogelijk is om eventuele rechtsmiddelen tegen de verstrekking van de Persoonsgegevens in te stellen.
- 2.3. De Verwerker stelt de Verwerkingsverantwoordelijke onmiddellijk in kennis indien naar zijn mening een instructie inbreuk oplevert op de AVG of op andere Unierechtelijke of lidstaatrechtelijke bepalingen inzake gegevensbescherming.

Artikel 3: Duur (art. 28, lid 3, g)

- 3.1. De Verwerkersovereenkomst loopt samen met de Opdracht beschreven in punt A en eindigt van rechtswege wanneer de overeenkomst voor de uitvoering van de Opdracht een einde neemt.
- 3.2. Artikels 3.3, 5, 6, 7, 9 en 12 blijven van kracht na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst.
- 3.3. Na beëindiging van de Verwerkersovereenkomst dient de Verwerker aan de Verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging, en onverwijld op verzoek, een kopie te

bezorgen van alle Persoonsgegevens die door haar in het kader van de Opdracht Verwerkt worden, in gestructureerd, gangbaar en machine leesbaar formaat. Als alle Persoonsgegevens zijn bezorgd, stelt de Verwerker onmiddellijk een einde aan elke verwerking van de Persoonsgegevens en vernietigt hij elke kopie en back-up van de Persoonsgegevens die hij nog zou bezitten, tenzij opslag van de Persoonsgegevens Unierechtelijk of lidstaatrechtelijk is verplicht.

Artikel 4: Beveiliging (art. 32 AVG)

- 4.1. De Verwerker treft alle passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen die nodig zijn om de Persoonsgegevens te beveiligen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kost voor beveiliging, alsook met de aard, de omvang, de context en de verwerkingsdoeleinden en de qua waarschijnlijkheid en ernst uiteenlopende risico's voor de rechten en vrijheden van personen. In het bijzonder zal de Verwerker de Persoonsgegevens beveiligen tegen vernietiging, verlies, vervalsing, niet toegelaten verspreiding of toegang en elke andere vorm van onwettige Verwerking. De minimale maatregelen die worden getroffen, worden in bijlage 2 toegevoegd.
- 4.2. De Verwerker wijst een functionaris voor gegevensbescherming aan en heeft tenminste een actueel veiligheidsbeleid- en plan.

Artikel 5: Vertrouwelijkheid (art. 29 AVG)

- 5.1. De Verwerker verbindt zich er uitdrukkelijk toe het vertrouwelijk karakter en de veiligheid van de Persoonsgegevens die zij in het kader van de Opdracht Verwerkt, te waarborgen.
- 5.2. De Verwerker maakt zich sterk dat alle personeelsleden of aangestelden die toegang hebben tot de Persoonsgegevens het vertrouwelijk karakter en de veiligheid van deze Persoonsgegevens zullen respecteren. De Verwerker zal erop toezien dat personeelsleden of aangestelden enkel toegang verkrijgen tot Persoonsgegevens nadat ze behoorlijk gebonden zijn door een wettelijke of contractuele vertrouwelijkheidsverplichting.

Artikel 6: Onderaanneming en subverwerkers (art. 28 lid 4 AVG)

- 6.1. Het is aan de Verwerker toegestaan andere verwerkers aan te stellen om Persoonsgegevens in het kader van de Opdracht te Verwerken (hierna: de "Subverwerker"). De Verwerkingsverantwoordelijke gaat akkoord met de lijst van Subverwerkers opgesomd in bijlage 3. Binnen een redelijke termijn voor het aannemen van een andere Subverwerker licht de Verwerker de Verwerkingsverantwoordelijke in over de toevoeging of verandering. De Verwerkingsverantwoordelijke kan vervolgens bezwaar maken tegen het aannemen van de voorgestelde Subverwerker.

- 6.2. Extern ingehuurd medewerkers worden voor deze Verwerkersovereenkomst niet als Subverwerker beschouwd. De Verwerker zal erop toezien dat deze extern ingehuurd medewerkers dezelfde vertrouwelijkheidsclausule, zoals beschreven in artikel 5 van deze Verwerkersovereenkomst naleven zoals dit voor de eigen werknemers van de Verwerker het geval is.
- 6.3. De Verwerker en de Subverwerker sluiten een overeenkomst waarin dezelfde verplichtingen inzake gegevensbescherming opgelegd worden als die welke in de voorliggende Verwerkersovereenkomst zijn opgenomen. De Verwerker zal de Subverwerkers ook dezelfde geheimhoudingsverplichting als deze die op haar rust opleggen middels een vertrouwelijkheidsovereenkomst. De Verwerker zal op eenvoudig verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke het nodige bewijs voorleggen om aan te tonen dat de overeenkomsten met haar Subverwerkers voldoen aan de in dit artikel gestelde voorwaarden.
- 6.4. De Verwerker houdt een actueel overzicht bij van de overeenkomsten met Subverwerkers en kan deze binnen redelijke termijn op eenvoudig verzoek bezorgen aan de Verwerkingsverantwoordelijke.
- 6.5. Indien een Subverwerker haar gegevensbeschermingsverplichtingen niet vervult, zal de Verwerker volledig aansprakelijk blijven ten opzichte van de Verwerkingsverantwoordelijke voor de naleving van deze verplichtingen.

Artikel 7: Bijstand (art. 28, lid 3, e - f)

7.1. Algemeen

De Verwerker zal de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie verstrekken en alle bijstand verlenen die noodzakelijk is en/of die redelijkerwijze mag worden verwacht opdat de Verwerkingsverantwoordelijke in staat zou zijn om haar verplichtingen uit de AVG na te komen én van deze nakoming het bewijs te leveren.

7.2. Bijstand bij verzoek van een Betrokkene

De Verwerker verleent aan de Verwerkingsverantwoordelijke door middel van passende technische en organisatorische maatregelen, voor zover mogelijk, bijstand bij het vervullen van diens plicht om verzoeken tot uitoefening van de in hoofdstuk III van de AVG vastgestelde rechten van de betrokkene, te beantwoorden.

Indien een Betrokkene zich rechtstreeks wendt tot de Verwerker om zich te beroepen op één van de rechten die hem ingevolge hoofdstuk III van de AVG zijn toegekend, zal de Verwerker dit onverwijld melden aan de Verwerkingsverantwoordelijke en alleen tegemoetkomen aan het verzoek van de Betrokkene na schriftelijk akkoord van de Verwerkingsverantwoordelijke.

7.3. Bijstand bij Datalekken

De Verwerker verbindt zich ertoe elk Datalek en alle ernstige pogingen tot onrechtmatige of ongeautoriseerde Verwerkingen of toegangen tot Persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging,

en uiterlijk 24 uur na kennisname, te melden aan de Verwerkingsverantwoordelijke conform artikel 33.3 van de AVG. De Verwerker zal alle maatregelen treffen die redelijkerwijs nodig zijn om (verdere) schending van de beveiligingsmaatregelen en eventuele schade te voorkomen of te beperken en zal aan de Verwerkingsverantwoordelijke alle informatie die ze nuttig of nodig acht, verschaffen.

Rekening houdend met de aard van de Verwerking en de hem ter beschikking staande informatie, verleent de Verwerker bovendien bijstand aan de Verwerkingsverantwoordelijke bij het nakomen van diens verplichtingen betreffende:

- het melden van een Datalek aan de toezichthoudende autoriteit conform artikel 33 van de AVG;
- het mededelen van een Datalek aan de betrokkene conform artikel 34 van de AVG.

Het is de Verwerker evenwel niet toegestaan om het Datalek zelf te melden aan de GBA of de mededeling aan de betrokkene zelf te verrichten. Dit is uitsluitend de bevoegdheid van de Verwerkingsverantwoordelijke.

7.4. Andere bijstandsverplichtingen

De Verwerker zal - rekening houdend met de aard van de Verwerking en de hem ter beschikking staande informatie - de Verwerkingsverantwoordelijke bijstand verlenen bij het nakomen van diens verplichtingen betreffende:

- het beveiligen van de verwerking conform artikel 32 van de AVG;
- het uitvoeren van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling conform artikel 35 van de AVG;
- het voorafgaand aan een voorgenomen verwerking raadplegen van de toezichthoudende autoriteit, wanneer dit na een gegevensbeschermingseffectbeoordeling nodig zou blijken, conform artikel 36 van de AVG.

Artikel 8: Plaats van Verwerking (art. 3, art. 28, lid 3))

De Verwerker Verwerkt de Persoonsgegevens alleen binnen de Europese Economische Ruimte, tenzij hierover met de Verwerkingsverantwoordelijke andere afspraken zijn gemaakt. Deze afspraken leggen de Partijen gezamenlijk schriftelijk vast.

Artikel 9: Controle (art. 28, lid 3, h)

- 9.1. De Verwerkingsverantwoordelijke of zijn daartoe aangestelde heeft op elk ogenblik het recht om de naleving van deze Verwerkersovereenkomst te controleren. Daartoe heeft zij het recht om zich ter plaatse te begeven in de lokalen of plaatsen waar de Verwerker de Verwerking uitvoert. De Verwerkingsverantwoordelijke zal de Verwerker minstens tien dagen voorafgaand aan het uitvoeren

van de controle schriftelijk inlichten. De Verwerkingsverantwoordelijke zal de controles, tenzij dwingend anders vereist, enkel op werkdagen tijdens kantooruren uitvoeren.

- 9.2. Op eenvoudig verzoek van de Verwerkingsverantwoordelijke is de Verwerker ertoe gehouden alle inlichtingen die van toepassing zijn bij de uitvoering van deze Verwerkersovereenkomst mee te delen en bijstand te verlenen bij het uitvoeren van de audits of bij het vervullen van de verplichting om verzoeken om uitoefening van de in de AVG vastgestelde rechten van de Betrokkene te beantwoorden.

Artikel 10: Aansprakelijkheid (art. 82, lid 2)

- 10.1. De Verwerker is aansprakelijk ten aanzien van de Verwerkingsverantwoordelijke voor directe schade die voortvloeit uit een handeling of een nalatigheid wanneer bij de Verwerking niet is voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van de AVG, dan wel uit een handeling of nalatigheid in strijd met de rechtmatige instructies van de Verwerkingsverantwoordelijke. De verwerker is niet aansprakelijk indien en voor zover de schade rechtstreeks en uitsluitend veroorzaakt werd door overmacht of door de niet-naleving door Verwerkingsverantwoordelijke van zijn verplichtingen.
- 10.2. De aansprakelijkheid van de Verwerker is beperkt zoals voorzien in de Opdracht, zonder evenwel afbreuk te doen aan art 82 van de AVG.

Artikel 11: Beëindiging

- 11.1. Indien de Verwerker zijn verplichtingen onder deze Verwerkersovereenkomst niet naleeft, kan de Verwerkingsverantwoordelijke, onverminderd het recht om een schadevergoeding te bekomen, na schriftelijke gemotiveerde ingebrekestelling de Opdracht geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de Verwerker nalaat passende maatregelen te treffen.

Artikel 12: Overige

- 12.1. Deze Verwerkersovereenkomst is onderworpen aan het Belgisch recht. Alle geschillen in verband met deze Verwerkersovereenkomst, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar de Verwerkingsverantwoordelijke gevestigd is.
- 12.2. Indien een bepaling in de Verwerkersovereenkomst geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of nietig zou worden verklaard, tast dit op geen enkele wijze de geldigheid, wettigheid en toepasbaarheid van de andere bepalingen aan. De Partijen zullen vervolgens te goeder trouw onderhandelen om de ongeldige, onwettige of nietige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zoveel als mogelijk de gevolgen heeft van de ongeldige, onwettige of nietige bepaling.

- 12.3. Aanvullingen en wijzigingen op deze Verwerkersovereenkomst dienen schriftelijk te gebeuren door middel van een addendum dat als bijlage aan deze Verwerkersovereenkomst zal worden gehecht.

Deze Verwerkersovereenkomst werd op 27 april 2023 te Geel opgesteld
Voor de Verwerker

Stijn Coenen
Algemeen Directeur

BIJLAGEN

- Bijlage 1: Omschrijving Opdracht
- Bijlage 2: Beveiligingshandleiding
- Bijlage 3: Opsomming van Subverwerkers
- Bijlage 4 : Service Level Agreement

BIJLAGE 1

REMI is een online tool met bijhorende functionaliteit van Thomas More die op een wetenschappelijk onderbouwde manier een maandbudget opmaakt voor cliëntendossiers van OCMW's en ondersteuning biedt aan OCMW's in het verhogen van de kwaliteit van haar sociaal onderzoek, de schuldbemiddelingsprocessen en het voeren van een up-to-date beleid inzake bepaling aanvullende steun. Door het gebruik van REMI zijn OCMW's in staat cliëntendossiers in te vullen, op te slaan en te beheren en kan de reële situatie van een cliënt vergeleken worden met de geprefereerde referentiewaarden zoals gestipuleerd in het wetenschappelijk onderzoek 'Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen.' (Storms, B., Van den Bosch, K. (2009), Wat heeft een gezin minimaal nodig? Een budgetstandaard voor Vlaanderen, Leuven: Acco) aangevuld met het onderzoek 'Minibudget. Wat hebben gezinnen nodig om rond te komen? Minimumbudgetten en minimuminkomensbescherming' (Van Thielen, L., Deflandre, D., Baldewijns, K., Boeckx, H., Leysens, G., Casman, M.-T., Storms, B., Van den Bosch, K. (2010), Minibudget. Wat hebben gezinnen nodig om menswaardig te leven in België?)

In het kader van Verwerkersovereenkomst voert de Verwerker op de onderstaande Persoonsgegevens de Verwerkingen uit waarvan per gegevenssoort de aard van de verwerking, alsmede het doel ervan en de categorieën van betrokkenen, de classificatie(*) worden vermeld.

2. Soort persoonsgegevens	3. Aard van de verwerking	4. Doel van de verwerking	5. Categorie(ën) van betrokkenen	6. Classificatie (*)
Rijksregisternummer	Automatische opslag door onlinetool REMI	Weergeven van de referentiebudgetten voor de specifieke cliëntsituatie	7.	8.
Naam en voornaam geboortedatum geslacht	Automatische opslag door onlinetool REMI	Weergeven van de referentiebudgetten voor de specifieke cliëntsituatie	9.	10.
Inkomensgegevens	Automatische opslag door onlinetool REMI	Weergeven van de referentiebudgetten voor de specifieke cliëntsituatie	11.	12.
Gezinssamenstelling Naam en voornaam Geboortedatum Geslacht Woonstatus Inkomensgegevens schoolkosten	Automatische opslag door onlinetool REMI	Weergeven van de referentiebudgetten voor de specifieke cliëntsituatie	13.	14.
Uitgaven	Automatische opslag door onlinetool REMI	Weergeven van de referentiebudgetten voor de specifieke cliëntsituatie	15.	16.
Schulden	Automatische opslag door onlinetool REMI	Weergeven van de referentiebudgetten voor de specifieke cliëntsituatie	17.	18.
Inkomsten, uitgaven, schulden	Na input en automatische opslag worden deze cijfers door de online tool REMI gebruikt bij de berekening van		19.	20.

	het referentiebudget voor de cliënt			
--	-------------------------------------	--	--	--

21. (*) optioneel

- De verwerking van de persoonsgegevens vindt plaats binnen de EU. De server waarop de gegevens opgeslagen wordt, wordt beheerd door Realdolmen , A. Vaucampslaan 42 te 1654 Huizingen (BTW BE 0429.037.235)
- Persoonsgegevens worden niet doorgegeven aan derden.

BIJLAGE 2 Overzicht beveiligingsmaatregelen

1. Inleiding

Deze beveiligingshandleiding gaat over de applicatie REMI en omschrijft de verschillende informatiestromen die van toepassing zijn. Daarnaast kan men hierin ook terugvinden welke beveiligingsmaatregelen genomen werden.

2. Beschrijving van de toepassing

Om een goed beeld te hebben van wat REMI is en welke data in deze toepassing worden ingevoerd en verwerkt, volgt er in deze sectie een beschrijving van de inhoud en de doelstellingen van het instrument.

2.1. Beschrijvende fiche

Naam van de toepassing	REMI
Omschrijving	REMI is een online tool die op maat van ieder gezin vaststelt in welke mate het gezinsinkomen toereikend is om menswaardig te kunnen leven. Hiervoor vergelijkt de tool de gezinsinkomsten met de hoogte van de referentiebudgetten. Referentiebudgetten zijn geprijsde korven van goederen en diensten die op basis van wetenschappelijk onderzoek een antwoord geven op de vraag hoeveel inkomen een gezin minimaal nodig heeft om volwaardig aan de samenleving deel te nemen. Via de REMI-tool kunnen OCMW-maatschappelijk werkers de referentiebudgetten, die worden ontwikkeld voor typegezinnen, aanpassen aan individuele behoefte- en leefsituaties. Wanneer het gezinsinkomen ontoereikend is, geeft de tool een negatief saldo. Daarnaast geeft REMI een gestructureerd overzicht van inkomsten en noodzakelijke uitgaven. Zo ondersteunt de tool maatschappelijk werkers en hun cliënten bij het zoeken naar effectieve wegen om de koopkracht van financieel behoeftige gezinnen structureel te verbeteren. De belangrijkste meerwaarde van REMI is dat deze maatwerk toelaat én vertrekt van eenvormige criteria voor het in rekening nemen van inkomsten en noodzakelijke uitgaven. Hierdoor worden clientsituaties gelijkwaardig behandeld over OCMW's en maatschappelijk werkers heen. Van iedere cliëntsituatie bewaart REMI het meest recente dossier (gezinskenmerken, inkomsten en uitgaven) alsook de historiek van de

	resultaten van het financieel onderzoek (maandbudgetten). Het dossier en de bijhorende maandbudgetten zijn toegankelijk voor alle maatschappelijke werkers binnen eenzelfde OCMW.
Voor wie	OCMW-medewerkers

2.2. Contactgegevens van de betrokken instellingen

Aanbieder REMI	
Instelling	Naam : Thomas More
Algemeen directeur	Naam : Stijn Coenen
Maatschappelijke zetel	Adres : Kleinhoefstraat 4, 2440 Geel Telefoon : 014 56 23 10
Coördinator Valoristatie CEBUD	Naam : Martine Dingemans Telefoon: 014 74 38 65 E-mail : martine.dingemans@thomasmore.be

Ontwikkelaar van de toepassing	
Instelling	Naam : Thomas More
Webbeheerder	Naam : Quinten Cockaert Telefoon: 014 56 23 10 E-mail : quinten.cockaert@thomasmore.be
Webbeheerder	Naam : Kobe Vrancken Telefoon: 0496 81 08 23 E-mail : kobe.vrancken@thomasmore.be

Externe host van de toepassing	
Instelling	Naam : Inetum Realdolmen Adres : A. Vaucampslaan 42, 1654 Huizingen

	Telefoon : +32 2 801 55 55 E-mail : info@inetum-realdolmen.world
--	---

2.3. Opbouw REMI

REMI bestaat uit twee onderdelen. Het basisdossier dat voor elke nieuwe cliënt wordt aangemaakt en een of meerdere maandbudgetten die de resultaten van het financieel onderzoek of de behoeftesituatie weergeven .

2.3.1. Basisdossier

In het basisdossier wordt onderstaande informatie over de cliënt en diens gezin via verschillende tabbladen ingevoerd.

Persoonlijke gegevens

Deze betreffen de voornaam, achternaam, geboortedatum, geslacht en rijksregisternummer van de cliënt.

Inkomsten

In dit tabblad worden alle inkomsten van de cliënt ingevuld: inkomen uit arbeid, sociale zekerheidsuitkeringen, bijstandsuitkeringen, kinderbijslag, alimentatie en eventuele andere inkomstenbronnen.

Gezinssamenstelling

Onder gezinssamenstelling worden alle inwonende gezinsleden ingevuld waarvan men de inkomsten en uitgaven in rekening wil brengen. Een onderscheid wordt gemaakt tussen volwassenen en kinderen.

- *Volwassenen*

Hier wordt informatie toegevoegd van alle bijkomende volwassenen wiens inkomsten en uitgaven in rekening worden genomen bij het sociaal onderzoek naar behoeftigheid van de cliënt en diens gezin, uitgezonderd die van de cliënt zelf. Voor elke bijkomende volwassene wordt gevraagd volgende informatie in te vullen: voornaam, geboortedatum, geslacht, en alle inkomsten van deze persoon.

- *Kinderen*

Voor elk inwonend kind worden volgende gegevens gevraagd: voornaam, geboortedatum, geslacht, of ze voltijds inwonen, het scholingsniveau, eventuele studietoelage en inkomen uit leercontract. In deze rubriek is er eveneens de mogelijkheid om de reële onderwijsuitgaven in te vullen.

Woning

In het tabblad woning wordt informatie inzake huisvesting ingevoerd zoals het woningstatuut (eigenaar, huurder op de private of sociale huisvestingsmarkt), het bedrag van de huur of hypotheek en de verbruikerskosten.

Uitgaven

In dit tabblad kunnen allerlei reële gezinsuitgaven worden genoteerd zoals uitgaven voor medische kosten ingeval van ziekte, de uitgaven voor kinderopvang of alimentatie, de gepersonaliseerde uitgaven voor een aantal vaste kosten zoals telefonie, tv of internet, verzekeringen, provinciebelasting, vakbondsbijdragen of autokosten.

Schulden

In dit tabblad kunnen schulden worden genoteerd, alsook de bijhorende afbetalingsplannen. Enkel de afbetaalplannen waarmee men wenst rekening te houden bij de berekening van de totale noodzakelijke uitgaven in functie van het sociaal onderzoek naar behoeftigheid en eventuele aanvullende financiële steun moeten hier worden ingevuld.

2.3.2. Maandbudget

Na het invullen en opslaan van het basisdossier moet een maandbudget worden aangemaakt. Dit geeft een gestructureerd overzicht van de inkomsten en uitgaven van het gezin. Het saldo toont de mate waarin het gezinsinkomen toereikend is om de noodzakelijke uitgaven met het oog op volwaardige participatie te kunnen financieren. Dit maandbudget bevat verschillende vier tabbladen.

Vaste uitgaven

De vaste uitgaven zijn onderverdeeld in vier kolommen.

- De eerste kolom benoemt de verschillende soorten vaste uitgaven.
- De tweede kolom geeft het referentiebedrag weer.
- De derde kolom bevat de reële uitgaven van het gezin, gebaseerd op de gegevens die in het basisdossier werden ingevoerd.
- De laatste kolom 'verrekend in budget' bevat de uitgaven waarmee de tool rekent en het maandbudget wordt berekend. Voor de vaste uitgaven zijn dit de data uit de derde kolom (reële uitgaven).

Leefgeld

In het tweede tabblad van het maandbudget staat een overzicht van het leefgeld. Ook hier vinden we vier kolommen terug.

- De eerste kolom benoemt de verschillende soorten 'leefgeld'-uitgaven.
- De tweede kolom geeft het referentiebedrag weer.
- De derde kolom geeft de reële uitgaven weer. Deze zijn standaard gelijk aan 0 aangezien het niet de bedoeling is dat deze worden bijgehouden door de cliënt. Deze kolom is aanpasbaar wanneer de reële uitgaven van de cliënt sterk afwijken van de leefgeldten uit het referentiebudget.
- De laatste kolom 'verrekend in budget' wordt gebruikt voor de berekening van het maandbudget.

Toekomstige voorzieningen

Het volgende tabblad van het maandbudget bevat het budget voorzien voor toekomstige voorzieningen. Dit zijn spaargelden die voorzien zijn om duurzame consumptiegoederen op termijn te kunnen vervangen.

- De eerste kolom specificeert opnieuw de verschillende uitgavenposten van de toekomstige voorzieningen.
- De tweede kolom geeft het referentiebedrag weer.
- De derde kolom 'verrekenend in budget' wordt gebruikt in de berekening van het maandbudget.

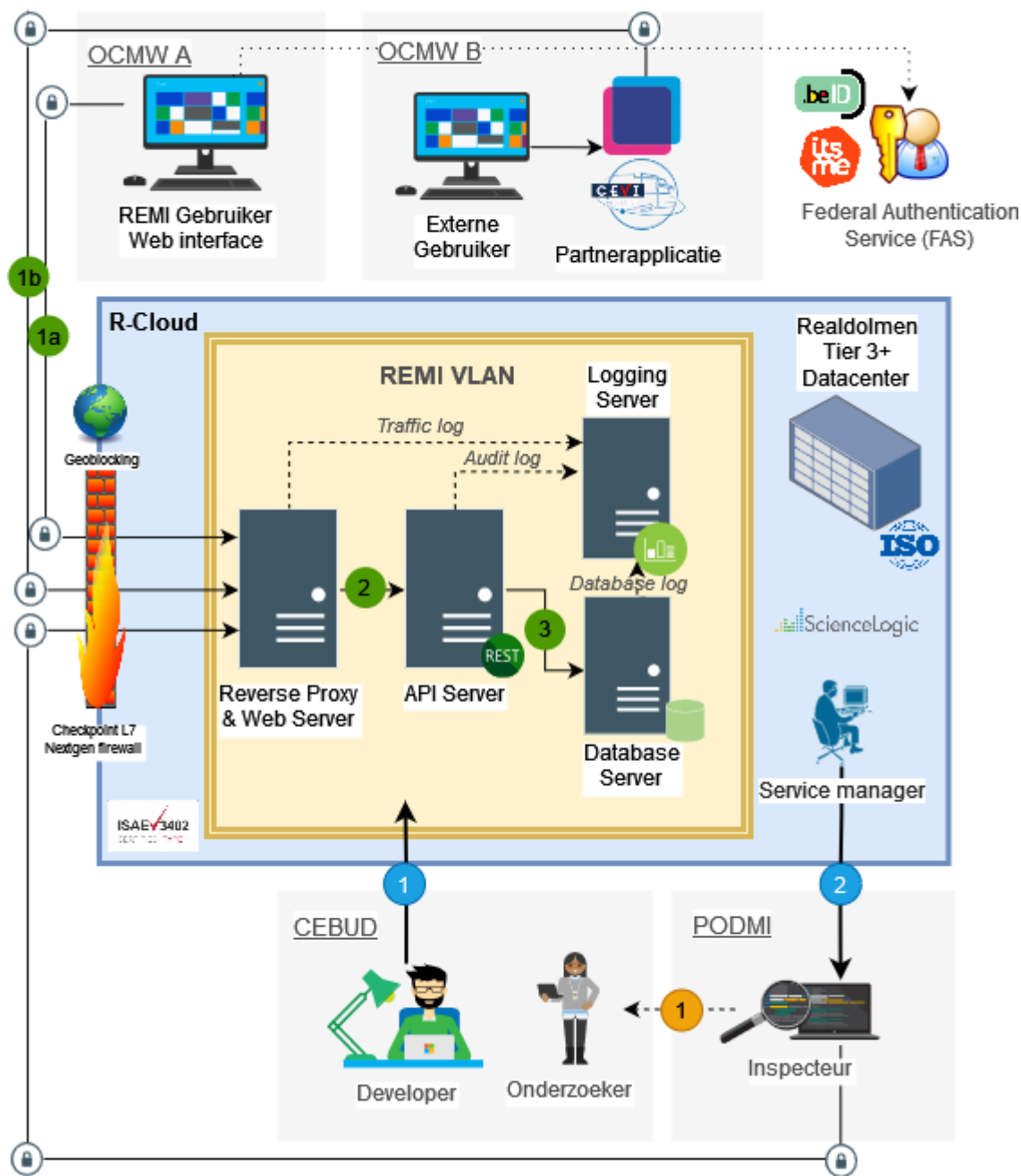
Extra

In het laatste tabblad van het maandbudget worden de extra uitgaven voor gezondheid, het afbetalen van schulden of de kosten voor de aankoop en het gebruik van een eigen wagen getoond die mee moeten worden verrekenend in het maandbudget.

Overzicht

De rechterkant van elk tabblad geeft steeds het overzicht van het maandbudget.

3. Informatiestromen



Figuur 1: Informatiestroomschema REMI

3.1. De dossierflow

Eindgebruikers kunnen REMI op twee manieren gebruiken: via de aangeboden web interface (OCMW A) of via externe applicaties van vertrouwde derde partijen die integreren met de REMI API (OCMW B).

We overlopen de stappen van de groene flow in figuur 1. De nummers in de groene bollen in figuur 1 komen overeen met onderstaande stappen. Deze flow wordt doorlopen wanneer een gebruiker via de web interface of een applicatie van een derde partij een REMI dossier aanmaakt, raadpleegt of aanpast.

1. De basisflow start op twee mogelijke manieren
 - a. Een gebruiker voert een actie uit in de web interface van REMI.
 - b. Een gebruiker voert een actie uit in een applicatie die gebruik maakt van de REMI API.In beide gevallen wordt de gewenste actie en eventueel bijhorende data via HTTPS (dus geëncrypteerd) doorgestuurd naar de REMI servers van de R-Cloud. De aanvraag wordt afgehandeld door de Reverse Proxy server binnen de omgeving van de R-Cloud.
2. Een deel van de aanvragen via de web interface van REMI worden rechtstreeks afgehandeld door de reverse proxy & web server. Dit betreft de aanvragen waarvoor geen toegang nodig is tot databankgegevens, bijvoorbeeld het ophalen van een statische webpagina.
3. De overige aanvragen worden rechtstreeks doorgestuurd naar de REMI API. Deze is verantwoordelijk om de aanvraag correct te vertalen naar handelingen in de database. De API zal voor elke datatoegang de autorisatie van de gebruiker controleren om te verifiëren dat de gebruiker een gemachtigde rol heeft over de gevraagde gegevens.
4. Bij een correcte machtiging wordt de database geraadpleegd. Aanpassingen worden doorgevoerd en eventueel opgevraagde gegevens worden via de omgekeerde weg terugbezorgd aan de vragende partij.
5. Aanpassingen of wijzigingen aan de database worden veilig bewaard in het Realdolmen Tier 3+ datacenter gelegen op Belgisch grondgebied. Inetum-Realdolmen beschikt over een ISAE 3402 type II certificaat, wat de nodige garanties biedt op vlak van veiligheid, beschikbaarheid en de verschillende controles die Inetum-Realdolmen ingericht heeft voor het leveren van de diensten.

3.2. De inspectieflow

De POD Maatschappelijke Integratie (PODMI) vervult op twee vlakken een inspectierol voor de REMI applicatie.

1. De PODMI heeft via de REMI applicatie toegang tot de dossiers van elk deelnemend OCMW. Met deze toegang kan de POD MI verifiëren dat REMI steun toegekend werd op basis van het gebruik van de REMI tool.

2. In uitzonderlijke gevallen is het mogelijk dat bij het oplossen van problemen de REMI-ontwikkelaars toegang nodig hebben tot de productiedatabank. Dit wordt tot een minimum beperkt en deze toegangen worden automatisch gelogd. De service manager van de R-Cloud bezorgt op periodieke basis een verslag van deze logs aan de POD MI (figuur 1, blauw 2).

3.3. Geanonimiseerde data voor onderzoek

Onderzoekers die gegevens willen gebruiken om hiermee statistisch onderzoek uit te voeren, verkrijgen nooit rechtstreekse toegang tot de database(s). Het Expertisecentrum Budget en Financieel Welzijn zal de geanonimiseerde gegevens ontvangen van de PODMI op grond van een standaardovereenkomst afgesloten tussen deze twee laatste partijen. (Art. 4.6 Raamovereenkomst) (figuur 1, oranje 1)

4. Beveiligingsmaatregelen

In dit hoofdstuk bespreken we in detail de beveiligingsmaatregelen die we voorzien om de aan ons toevertrouwde informatiegegevens zo optimaal mogelijk te beschermen.

4.1. R-Cloud hosting

De REMI-tool en de databases worden gehost in een datacenter met ISAE 3402 certificaat dat zich bevindt in Brussel.

De dataopslag voor back-ups en databases wordt geëncrypteerd en worden van het publieke deel afgeschermd door een stevige firewall en geoblocking (checkpoint L7 Nextgen firewall). Alle publieke communicatiekanalen zijn beveiligd via TLS (encryptie).

De architectuur voorziet in anti-malware op de virtuele machines en een Secure Remote Access voor de ontwikkelaars.

Om te controleren op kwetsbaarheden die hackers in staat kunnen stellen om binnen te dringen zullen jaarlijks pentests worden uitgevoerd.

4.2. Accountbeheer

Toegang tot REMI wordt verleend via CSAM van BOSA FAS. Nadat een overeenkomst is afgesloten tussen het OCMW enerzijds en TM (CEBUD) anderzijds zal een gemachtigde medewerker van het OCMW via eGov-rollenbeheer aan andere medewerkers toegang kunnen verlenen tot de REMI applicatie.

Medewerkers die toegang hebben gekregen tot REMI kunnen zich vervolgens aanmelden op de web interface met behulp van eID of itsMe.

Gebruikers van software van derde partijen (CIPAL, CEVI, ...) zullen na activatie van hun accounts via de web interface een geheime sleutel (api key) kunnen opvragen. Deze sleutel kan men ingeven in de software van de derde partij om toegang te verkrijgen tot hun REMI-module.

4.3. Audit logging

REMI voorziet een audit log waarin bijgehouden wordt wie een dossier bekijkt en alle wijzigingen die in dit dossier gebeuren. DPOs kunnen de audit log van hun OCMW consulteren om na te kijken of maatschappelijk werkers het instrument te goeder trouw gebruiken. Hiervoor is een aparte applicatieve rol voorzien binnen de applicatie.

4.4. Bewaartermijn

De audit logs worden 6 maanden in een databank bewaard en worden daarna gearhiveerd voor een termijn van 9,5 jaar.

Traffic logs (statistieken met betrekking tot het gebruik van diensten) worden 2 jaar bewaard.

Bij het optreden van een acute fout in de applicatie wordt een probleemlog gegenereerd waarmee ontwikkelaars de fout kunnen achterhalen en reproduceren. Deze logs worden maximaal 3 maanden bewaard.

Voor dossiers voorziet de applicatie een helder gecommuniceerde 'soft-delete'/archiveringsfunctie functie gekoppeld aan de wettelijke bewaartermijnen.

5. Documenten

De verwerkersovereenkomst van REMI maakt deel uit van het raamcontract en is opvraagbaar via support@remiredi.freshdesk.com

BIJLAGE 3: overzicht subverwerkers

Realdolmen, A. Vaucampslaan 42 te 1654 Huizingen, info@inetum-realdolmen.world

BIJLAGE 4: Service Level Agreement

Service Level Agreement REMI

Thomas More/CEBUD
Titel: Service Level Agreement
Datum: 4 december 2020
Revisie: 28 maart 2023
Bestand : SLA_REMI_nl

1. INLEIDING

Dit Service Level Agreement (SLA) vormt een aanvulling op de ondertekende REMI overeenkomst.

Thomas More Kempen vzw streeft ernaar een efficiënte en betrouwbare dienstverlening te verschaffen. Met deze SLA maken we duidelijk wat Afnemers van onze diensten kunnen verwachten, en wat wij verwachten van de OCMW's die REMI gebruiken.

Er is geen beperking op het aantal meldingen van storingen of gebreken dat een gebruiker kan indienen bij de helpdesk¹ van REMI. Iedereen met basiskennis van de applicatie mag een melding doen bij de helpdesk. Wij raden wel aan één of meerdere personen per OCMW met voldoende kennis ter zake aan te duiden die als primaire contactpersoon met de helpdesk fungeren.

Deze SLA gaat in op het moment dat de overeenkomst is ondertekend is door beide partijen.

2. DEFINITIES

Afnemer	Rechtsgeldige vertegenwoordiger van het lokaal bestuur of het OCMW.
Documentatie	De door Leverancier aan Afnemer ter beschikking te stellen gebruikershandleiding met betrekking tot de Webapplicatie en/of Functionaliteit.
Functionaliteit:	De gebruiksfuncties en –mogelijkheden van de aan de Webapplicatie ten grondslag liggende computerprogrammatuur, al dan niet onderverdeeld in deelfunctionaliteiten en/of modules.
Gebrek	Het niet, of slechts gedeeltelijk, voldoen van Webapplicatie en haar Functionaliteit aan de overeengekomen specificaties.
Gebruiker	Een door Afnemer toegewezen persoon die van de Webapplicatie en haar Functionaliteit gebruik maakt.
Leverancier	Thomas More Kempen vzw. vertegenwoordigd door de Algemeen directeur die de feitelijke uitvoering toevertrouwd aan het Centrum voor Budgetadvies en -onderzoek (CEBUD).
Opleiding	Dienst, bestaande uit het verzorgen van een vorming met als doel de Gebruikers bekend te maken met de door Leverancier te leveren Webapplicatie en haar Functionaliteit en het trainen in het gebruik ervan, zodat zij er

	voor hun specifieke werkzaamheden op een adequate wijze mee kunnen werken.
Service Window	Tijd beschikbaar voor softwaresupport met betrekking tot de Webapplicatie en haar Functionaliteit.
Softwaresupport	Het tijdens Werkdagen door Leverancier, per e-mail en/of telefonisch verstrekken van informatie en adviezen over het gebruik van Webapplicatie en haar Functionaliteit, alsmede het verlenen van hulp bij het opsporen van oorzaken, daar onder mede begrepen Gebreken, die het ongehinderd gebruik van Webapplicatie en haar Functionaliteit belemmeren en het oplossen van deze problemen.
Webapplicatie	Dienst bestaande uit het ter beschikking stellen van Functionaliteit op afstand via elektronische weg door Leverancier, onder de dienst is mede begrepen support en Documentatie.
Werkdagen	Maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van wettelijke feestdagen.

3. SUPPORT PROCEDURES

De leverancier verleent de OCMW's ondersteuning op verschillende manieren:

1. Softwaresupport door de leverancier:

De Leverancier garandeert dat het aantal gelijktijdige gebruikers de beschikbaarheid van de Webapplicatie en haar Functionaliteit niet in het gedrang brengt.

De Webapplicatie en haar Functionaliteit worden als volwaardig en ongestoord aangemerkt bij een beschikbaarheid van 90% per maand (tellende met kalenderdagen).

De technische ondersteuning bij het praktische gebruik van de Webapplicatie en haar Functionaliteit zal gebeuren via e-mail op dit emailadres: helpdesk@remi.freshdesk.com.

De Leverancier zal de vraag beantwoorden via email. In subsidiaire orde zal de Leverancier telefonisch contact opnemen met de vraagsteller indien dit nodig is voor de verduidelijking van de vraag of het antwoord.

2. Niet-software gerelateerde support door de leverancier

- Het up-to-date houden van de databank met referentiebudgetten

Deze up-to-date prijzen zijn het resultaat van een halfjaarlijkse herprijsing van de goederen en diensten die zijn opgenomen in de referentiebudgetten en van een vijf jaarlijkse² heruitvoering van het onderzoek waarin de huidige noden en producten en diensten die deze noden vervullen, worden afgetoetst aan de institutionele en culturele veranderingen in de samenleving. De Leverancier zal voorafgaand aan de implementatie van updates en/of andere wijzigingen van de Webapplicatie en haar Functionaliteit in overleg treden met Afnemer, indien deze naar verwachting een verlies van de prestatievermogens van de Webapplicatie en/of verlies van Functionaliteit en/of een verminderde beschikbaarheid met zich mee zullen brengen. Om deze verliezen zoveel als

mogelijk te vermijden wordt de update steeds doorgevoerd op een weekenddag of een feestdag.

- Een jaarlijks verslag aan de afnemers over eventuele wijzigingen aangebracht aan de Webapplicatie, haar Functionaliteit of achterliggende data na de update van de databank.
- In het voorjaar van 2023 één opleidingsmoment ter plaatse per provincie. In het najaar van 2023 en in het voor- en najaar van 2024 één opleidingsmoment per regio (Brussel, Vlaanderen en Wallonië) voor nieuwe Gebruikers of voor Gebruikers die een opfrissing nodig hebben.

Dit opleidingsmoment wordt verzorgd door een docent met grondige kennis van het onderwerp en in de taal van de Afnemers (Nederlands of Frans). De planning van het opleidingsmoment wordt tijdig meegedeeld aan de Afnemers.

4. SERVICE WINDOW

1. Softwaresupport

Het aantal dagen waarop ondersteuning beschikbaar is voor Software Support met betrekking tot de Webapplicatie en haar Functionaliteit wordt hieronder weergegeven

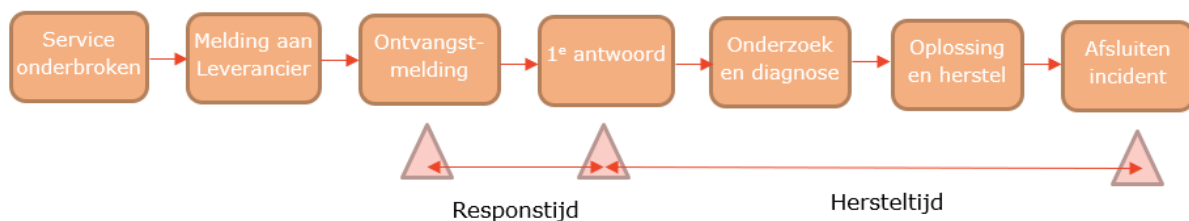
	Maandag tot vrijdag van 09u00 tot 16u00 Uitgezonderd Belgische feestdagen en van 24 december tot 1 januari	
Belgische feestdagen	1 januari Variabele datum Variabele datum 1 mei Variabele datum Variabele datum Variabele datum 11 juli 21 juli 15 augustus 1 november 11 november 25 december	Nieuwjaar Pasen Paasmaandag Feest van de Arbeid O.H. Hemelvaart Pinksteren Pinkstermaandag Feest van de Vlaamse gemeenschap Nationale feestdag O.L.V. Hemelvaart Allerheiligen Wapenstilstand Kerstmis

5. PRIORITEITSNIVEAUS

Prioriteit	Impact	• Omschrijving
P1	De webapplicatie en haar Functionaliteit zijn niet beschikbaar	• Systeem is niet toegankelijk

P2	Organisatie kritische systeemstoring	- De webapplicatie en haar Functionaliteit zijn toegankelijk, maar slechts voor een beperkt aantal gebruikers - De webapplicatie bevat niet de correcte data of geeft niet de correcte output - De webapplicatie kan geen maandbudgetten berekenen - De webapplicatie kan geen maandbudgetten opslaan
P3	Gebreken op een specifieke functie	- Een dossier kan niet worden opgezocht - Een dossier kan niet worden ingevuld - Een bestaand dossier kan niet worden opgeroepen - Een dossier kan niet worden opgeslagen - Er kunnen geen aanpassingen worden gedaan aan een bestaand dossier - Een dossier kan niet worden overgedragen naar een andere gemeente
P4	Kleine gebreken	- Er kan geen pdf worden gemaakt van het maandbudget - Er kan geen pdf worden gemaakt van het dossier - De gebruikershandleiding kan niet worden gedownload - De productengids kan niet worden gedownload

6. RESPONSTIJDEN EN STREEFTIJDEN OPLOSSING



De responstijd van een incident wordt gedefinieerd als het werkelijke tijdsverloop in werkuren dat start op het moment van de verzending van de ontvangstmelding door de Leverancier en dat stopt op het ogenblik wanneer de Leverancier een eerste antwoord op de melding van het incident meedeelt aan de klant.

De hersteltijd van een incident wordt gedefinieerd als het werkelijk tijdsverloop dat start vanaf het moment dat de leverancier een eerste niet geautomatiseerd antwoord verstuurt en stopt op het moment dat er door de Leverancier een melding van "afsluiting van het incident" wordt overgemaakt aan de Afnemer of Gebruiker.

Prioriteit	Streeftijd Responstijd	Streeftijd hersteltijd software support
P1	2 uur	8 uur
P2	2uur	16 uur
P3	4 uur	5 werkdagen
P4	8 uur	7 werkdagen

Leverancier zal ernaar streven dat alle uit te voeren activiteiten, met betrekking tot een door Afnemer gedaan beroep op Support, zonder onnodige vertraging zullen worden behandeld zodat het Gebrek/ de Gebreken zo snel als mogelijk worden opgelost.

Om gebruik te maken van de Webapplicatie en haar Functionaliteit dient Afnemer een goed werkende internetverbinding (constante connectie, minimum 0,5 MB/sec) te hebben. Een computer is vereist waarop een recente versie van een moderne webbrowser zoals Chrome, FireFox of een Chromium-based browser functioneert, met javascript ingeschakeld. Gebreken welke zijn veroorzaakt door onoordeelkundig gebruik door Gebruiker (bijvoorbeeld inloggegevens doorgeven aan derden, ...) vallen evenmin onder deze responstijden en streeftijden. Gebreken ten gevolge van overmacht van de Afnemers of Leveranciers vallen niet onder deze SLA. Gebreken en gevolge van systeemfouten bij de Afnemers vallen niet onder deze SLA.

Het in behandeling nemen van een Gebrek gebeurt alleen indien en voor zover dit Gebrek aantoonbaar en door Leverancier herhaald/ gesimuleerd kan worden. Indien en voor zover de tijd die het oplossen van een Gebrek in beslag neemt, of wordt vermoed in beslag zal nemen, van dusdanige duur is, dat vermoed wordt dat de Beschikbaarheid van de Webapplicatie en haar Functionaliteit zal worden aangetast, zal Leverancier trachten te voorzien in een tijdelijke, toereikende oplossing.

De SLA-metperiode bestaat uit een voortschrijdend venster van 12 kalendermaanden. De Leverancier registreert volgende tijdstippen:

- Het tijdstip van verzending van "ontvangstmelding"
- Het tijdstip van het eerste niet geautomatiseerde antwoord vanuit de Leverancier
- Het tijdstip waarop de Leverancier een melding overmaakt aan de Gebruiker/ Afnemer dat het incident is afgesloten

We streven ernaar 90% van de gemeten incidenten binnen de vooropgestelde tijdsspannen af te sluiten.

7. BEVEILIGING

De leverancier voert een passend veiligheidsbeleid dat de confidentialiteit, de integriteit en de beschikbaarheid garandeert van de gegevens die de Afnemer middels de Webapplicatie en haar Functionaliteit heeft ingevoerd.

Leverancier en Afnemer verbinden er zich ertoe om gelijktijdig met de overeenkomst tussen beide partijen een verwerkersovereenkomst af te sluiten