



Parkstad IT

Dienstverleningsovereenkomst

Voor <Deelnemer>

Versie:	1.0
Datum:	xx-12-2015
Contractnummer:	2015-xxx

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	1
1. Algemeen.....	4
1.1 Doel van de samenwerking.....	4
1.2 Shared Service Center Zuid Limburg (SSC-ZL).....	4
1.3 Dienstverleningsovereenkomst.....	4
1.4 Operationele gegevens.....	5
1.5 Taken en Verantwoordelijkheden.....	5
1.5.1 Verantwoordelijkheid Parkstad IT.....	5
1.5.2 Verantwoordelijkheden Deelnemer.....	5
1.5.3 Vertegenwoordiger deelnemersraad.....	6
1.5.4 Manager Parkstad IT.....	6
1.5.5 Contractmanager.....	6
1.5.6 Accountmanager.....	6
1.5.7 Servicemanager.....	6
2. Procesafspraken.....	8
2.1 Geschillen.....	8
2.2 Klachten.....	8
2.3 Escalatie.....	8
2.4 Aansprakelijkheid.....	8
3. Dienstverlening.....	9
3.1 Standaarden.....	9
3.2 Generieke diensten.....	9
3.3 Specifieke diensten.....	10
3.4 Inkoop.....	10
3.5 Innovatie.....	10
3.6 Beveiliging en Continuïteit.....	10
3.6.1 Beveiliging.....	10
3.6.2 Continuïteit.....	11
3.6.3 Geheimhouding.....	11
3.7 Privacy.....	11
3.8 Intellectueel eigendom.....	11
3.9 Eigendomsrechten.....	11
3.10 Rapportages.....	12
3.10.1 Service Level Rapportage.....	12

3.10.2Financiële rapportage.....	12
3.10.3Jaarrekening.....	12
4.Financieel.....	13
4.1Accountancy en compliance regels.....	13
4.2Begroting.....	13
4.3Kosten voor de generieke diensten.....	13
4.3.1Kosten dienst Cloudwerkplekken.....	14
4.3.2Kosten dienst Infrastructuur.....	14
4.3.3Kosten Storage.....	14
4.4Kosten voor specifieke diensten.....	15
4.5Facturering en betaling.....	15
4.6Afschrijving	15
4.7Verslaglegging.....	15
5.Migratie.....	16
6.Bijlage 1: Begripsbepalingen.....	17
7.Bijlage 2: Specifieke diensten.....	19

Overzicht documentbeheer

Versie	Datum	Uitgevoerd door	Bijzonderheden
0.1	16-05-2015	E.J. Hager	Eerste opzet
0.2	22-05-2015	E.J. Hager	Aanpassingen naar aanleiding van opmerkingen door het management van Parkstad IT
0.3	03-09-2015	F. Defesche	Volledig aangepaste DVO onder meer op basis van input van de deelnemers
0.4	10-09-2015	F. Defesche	Aanpassingen naar aanleiding van opmerkingen door het management van Parkstad IT
0.5	13-09-2015	R. Schut	Eindredactie
0.6	15-11-2015	R. Schut	Input van deelnemers verwerkt en redactionele wijzigingen
0.6a	25-11-2015	R. Schut	Input van jurist Gemeente Kerkrade deels verwerkt
1.0	01-12-2015	R. Schut	Finale versie. N.a.v. dvo-overleg 26-11 jl. aanpassingen doorgevoerd. Nieuw voorblad gemaakt

De Veiligheidsregio Zuid-Limburg, rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie>, te dezen handelend voor en namens de Brandweer Zuid-Limburg, hierna te noemen 'Deelnemer'

De gemeente xxxxx, te dezen ingevolge artikel 171 der Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam>, <functie> van de gemeente xxxx, te dezen handelend voor en namens de gemeente xxxxxx, hierna te noemen 'Deelnemer'

en

De gemeente Heerlen, te dezen ingevolge artikel 171 der Gemeentewet rechtsgeldig vertegenwoordigd door mw. R.M.A.F. Willemsen-Handels, afdelingshoofd van de gemeente Heerlen, te dezen handelend voor en namens de gemeente Heerlen en de lichte gemeenschappelijke regeling "Parkstad-IT" (PIT),

hebben op besloten om op het gebied van ICT dienstverlening samen te werken.

De exacte omvang en omschrijving van deze dienstverlening is opgenomen in deze dienstverleningsovereenkomst.

Aldus overeengekomen en in drievoud getekend te op

Namens PIT,

Namens de Deelnemer,

Mevrouw R.M.A.F. Willemsen-Handels

Hoofd Parkstad-IT

Overzicht van documenten

- A. De "*Gemeenschappelijke Regeling Parkstad IT*" beschrijft het doel van Parkstad IT en de bindende afspraken die op strategisch niveau zijn overeen gekomen om dat doel te bereiken.
- B. De "*Dienstverleningsovereenkomst*", afgekort de DVO, beschrijft de afgesproken dienstverlening tussen Parkstad IT en de deelnemer alsmede de daaraan gerelateerde financiële afspraken.
- C. In het "*Service Level Agreement*" (SLA) wordt de kwaliteit van de dienstverlening beschreven. In de SLA worden ook de contactgegevens en de overlegstructuren vastgelegd.
- D. De "*bewerkersovereenkomst*" is wettelijk verplicht wanneer een partij het verwerken van persoonsgegevens bij een andere partij wil uitbesteden. Met deze overeenkomst leggen partijen vast voor welke doeleinden de gegevens mogen worden verwerkt, welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

De documenten A t/m C prevaleren in de aangegeven volgorde A t/m C.

1. Algemeen

1.1 Doel van de samenwerking

De Gemeenschappelijke Regeling Parkstad IT heeft tot doel om door middel van centrale dienstverlening de gemeenschappelijke belangen van de deelnemers te behartigen op het gebied van Informatie- en communicatietechnologie. De doelstellingen zijn:

1. Het waarborgen van continuïteit, bedrijfszekerheid en innovatiekracht van de ICT dienstverlening door beperking van organisatorische kwetsbaarheid;
2. Verhogen van de kwaliteit van processen, waardoor partijen beter kunnen functioneren;
3. Verhogen van professionaliteit en deskundigheid van medewerkers;
4. Efficiënter inzetten van de beschikbare arbeidskracht;
5. Realiseren van efficiency door schaalvoordelen; het ontdebellen van ICT voorzieningen, het beperken van de (stijgende) ICT kosten;
6. Het gezamenlijk inkopen van soft- en hardware, bedrijfssoftware uitgezonderd, in overeenstemming met de eisen van de licentiegever; bedrijfstoeepassingen van deelnemers (bijv. software voor Burgerzaken of Sociale Dienst) worden door henzelf aangekocht.

1.2 Shared Service Center Zuid Limburg (SSC-ZL)

Op initiatief van de gemeenten Heerlen, Maastricht en Sittard-Geleen is op 23 oktober 2015 de GR SSC-ZL opgericht en in werking getreden, met als doel uitvoering te geven aan ondersteunende bedrijfsvoeringsprocessen van de deelnemers oftewel, gelet op artikel 5 van de GR SSC-ZL, aan andere gemeenten en of derden met een publiekrechtelijke status.

De deelnemers aan de Gemeenschappelijke Regeling Parkstad IT-verband (GR Parkstad-IT) worden door de gemeente Heerlen betrokken bij de verdere invulling c.q. ontwikkeling van het SSC-ZL. Zij informeert en betreft de deelnemers op bestuurlijk niveau, in de Deelnemersraad en het Dienstverleningsoverleg.

1.3 Dienstverleningsovereenkomst

In de dienstverleningsovereenkomst (DVO) worden de afspraken tussen Parkstad IT en de deelnemer voor de te verrichten dienstverlening beschreven met de daarbij behorende systematiek van financiële verrekening. Het document is bestemd voor contractmanagers van de deelnemers en het management en de accountmanager van Parkstad IT.

De dienstverlening van Parkstad IT is globaal verdeeld in generieke dienstverlening en specifieke dienstverlening.

Generieke dienstverlening omvat voor alle deelnemers dezelfde diensten en wordt door alle deelnemers in zijn geheel afgenomen (zgn. *package deal*). De kosten van generieke dienstverlening worden met algemene verdeelsleutels (zie bij Financiën) verdeeld over de deelnemers.

Specifieke dienstverlening onderscheidt zich van generieke dienstverlening door de specifieke manier van toerekening van kosten. De kosten van specifieke dienstverlening worden namelijk 1 op 1 toegerekend aan de deelnemer voor wie de kosten zijn gemaakt. Hiervoor geldt dus niet een algemene verdeelsleutel. Voorbeelden zijn werkplekapparatuur en maatwerkdiensten.

De DVO kent een opzet, die voor elke deelnemer hetzelfde is. De methodiek van financiële toerekening is eveneens voor elke deelnemer identiek. Dit laatste sluit echter niet uit, dat totaalbedragen voor de dienstverlening per deelnemer zullen verschillen vanwege verschil in omvang van de organisatie en de afname van specifieke diensten.

Medewerkers en bestuur van de deelnemers en de klanten van de deelnemers, die gebruik maken van de dienstverlening van Parkstad IT, worden geacht bekend te zijn met de afspraken die in deze DVO zijn vastgelegd. De verantwoordelijkheid daarvoor berust bij de contractmanagers van de deelnemers.

1.4 Operationele gegevens

De overeenkomst gaat in op 01-01-2015 en wordt beëindigd per de datum van uittreding uit of beëindiging van de "gemeenschappelijke regeling inzake ICT ondersteuning van de bedrijfsvoering (Parkstad IT)".

De Dienstverleningsovereenkomst kan naar aard en omvang bijgesteld worden. Wijzigingen kunnen door de Contractmanager kenbaar gemaakt worden via een wijzigingsverzoek.

Een verzoek voor wijziging van de generieke dienstverlening wordt door de Accountmanager voorgelegd in het reguliere Dienstverleningsoverleg.

Goedgekeurde wijzigingen van de DVO worden na parafering door beide partijen als bijlage aan deze Dienstverleningsovereenkomst toegevoegd.

Per dienst en product worden in een *afzonderlijke service level agreement* afspraken en contactgegevens vastgelegd.

1.5 Taken en Verantwoordelijkheden

Binnen de GR Parkstad IT zijn diverse taken en verantwoordelijkheden vastgelegd in rollen. Per rol zullen we de taken en verantwoordelijkheden benoemen en de onderlinge verhoudingen.

1.5.1 Verantwoordelijkheid Parkstad IT

- a) Parkstad IT is verplicht om van alle binnen de scope van de SLA toegepaste middelen, daar waar relevant, te beschikken over officiële en geldige licenties en certificaten;
- b) De in de SLA vastgestelde dienstenniveaus dienen door de medewerkers van Parkstad IT nagekomen te worden, volgens de procedures zoals in dit document beschreven;
- c) Zowel Management als alle medewerkers van Parkstad IT betrokken bij de uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in de SLA zijn betrouwbaar en toegerust met voldoende opleiding en ervaring om de dienstverlening zoals omschreven in de SLA naar behoren uit te voeren;
- d) Parkstad IT verklaart dat alle programmatuur en gegevensbestanden van zowel Parkstad IT als van Deelnemer binnen Nederland zijn en worden opgeslagen. Geen enkele programmatuur en/of gegevensbestanden en/of kopieën van programmatuur en/of gegevensbestanden zullen buiten Nederland worden opgeslagen c.q. bewaard zonder expliciet akkoord van Deelnemer;
- e) Parkstad IT verplicht zich instructies vanuit Deelnemer op te volgen met betrekking tot de uitvoer van de in de SLA omschreven dienstverlening, tenzij aantoonbaar onredelijk en/of onuitvoerbaar.

1.5.2 Verantwoordelijkheden Deelnemer

- a) Deelnemer is verplicht van alle binnen de scope van de SLA toegepaste bedrijfseigen software, die niet specifiek vanuit Parkstad IT wordt gefactureerd qua licentiegebruik, te beschikken over officiële en geldige licenties;

- b) Geplande wijzigingen in de ICT-omgeving van de deelnemer, die direct invloed hebben op de situatie zoals Parkstad IT deze aan de start van de SLA heeft aangetroffen en eventueel zelf heeft verwezenlijkt, dienen voor uitvoering te worden gemeld en dienen uitsluitend na onderling akkoord te worden uitgevoerd. Parkstad IT kan besluiten aanwezig te zijn gedurende het uitvoeren van de besproken werkzaamheden;
- c) Meldingen van storingen en verzoeken tot wijziging dienen door Deelnemer uitsluitend te worden ingediend via de Helpdesk en via de servicemanagement software (thans: TopDesk);
- d) De Deelnemer draagt zorg dat Parkstad IT - indien nodig - toegang heeft tot de ruimte waar eventuele kritieke componenten met betrekking tot de in de SLA vermelde dienstverlening zijn geplaatst.
- e) De Deelnemer draagt zorg dat de afgevaardigde Contractmanager het belang van de samenwerking onderkent en handelt in het belang van de samenwerking alsmede het mandaat daartoe heeft

1.5.3 Vertegenwoordiger deelnemersraad

De deelnemersraad is een samenwerkingsoverleg op strategisch niveau over de kwaliteit van de dienstverlening en de ontwikkeling van de samenwerking. De deelnemers worden in de deelnemersraad vertegenwoordigd door één persoon. Bij voorkeur wordt daarvoor de verantwoordelijke directeur/hoofd voor de bedrijfsvoering, dan wel de algemeen directeur van de deelnemer afgevaardigd. Tevens heeft ook de manager van Parkstad IT zitting in de deelnemersraad. Deze vervult hierin de rol van secretaris van de vergadering en draagt zorg voor de organisatie van de vergaderingen, het opstellen van de agenda en de notulering. De stemverhouding van de deelnemers is in de GR geregeld.

1.5.4 Manager Parkstad IT

De manager van Parkstad IT is in dienst van de centrumgemeente Heerlen en legt verantwoording af aan de directie van de gemeente Heerlen. De manager is verantwoordelijk voor het behalen van de doelstellingen zoals benoemd in de gemeenschappelijke regeling, met in achtneming van de van toepassing zijnde financiële begroting. De manager is tevens eindverantwoordelijk voor het behalen van het in de SLA afgesproken kwaliteitsniveau.

1.5.5 Contractmanager

De contractmanager is vanuit de deelnemer het aanspreekpunt op strategisch en tactisch niveau en vertegenwoordigt de belangen van de eigen organisatie en gebruikers. Tevens is de contractmanager intermediair tussen de deelnemende organisatie en Parkstad IT in geval van calamiteiten, innovatie en projecten. De contractmanager heeft operationeel contact met de servicemanager van Parkstad IT en bewaakt op basis van de afspraken in de SLA de door Parkstad IT geleverde diensten en producten.

1.5.6 Accountmanager

De accountmanager is verantwoordelijk voor het overleg op tactisch en strategisch niveau met de contractmanager op het gebied van nieuwe diensten en producten, uitbreiding van de dienstverlening en aanpassing van bestaande dienstverlening inclusief de bijbehorende prijsstellingen. De accountmanager behartigt de belangen van Parkstad IT naar de deelnemers.

1.5.7 Servicemanager

De servicemanager is verantwoordelijk voor het op tactisch en operationeel niveau overleggen met de contractmanager op het gebied van de door Parkstad IT geleverde/te leveren dienstverlening en innovatie. De servicemanager behartigt de belangen van de deelnemer bij Parkstad IT in alle redelijkheid. Verder heeft de servicemanager tot taak tijdig en adequaat het SLA van de afnemende partij te bewaken en maandelijks te rapporteren aan de contractmanager middels Service Level rapportages. Bij calamiteiten is de servicemanager het contactpunt voor de contractmanager.

Een keer per jaar neemt de servicemanager het initiatief om de DVO en het SLA door te nemen en daar waar nodig in overleg aan te passen met in achtneming van de algemene afspraken genomen in het dienstverleningsoverleg. Tevens draagt de servicemanager de verantwoordelijkheid voor het op de eerste dag van elk kwartaal aanleveren van een overzicht van het aantal werkplekken en het aantal gebruikers per deelnemer.

2. Procesafspraken

2.1 Geschillen

Partijen verplichten zich om in geval van geschillen omtrent de inhoud en uitvoering van de geboden diensten en producten met elkaar in overleg te treden waarbij zal worden getracht dergelijke geschillen in den minne te beslechten.

Indien niet in der minne tot een oplossing wordt gekomen, zullen partijen het geschil voorleggen aan gedeputeerde staten van Limburg conform artikel 28 van de Wet gemeenschappelijke regelingen.

2.2 Klachten

Klachten over de dienstverlening van Parkstad IT kunnen door de contractmanager kenbaar gemaakt worden bij de servicemanager van Parkstad IT. De servicemanager neemt deze in behandeling en legt deze, indien nodig voor aan het management van PIT welke binnen één week een schriftelijke reactie stuurt aan de contractmanager.

Indien de klacht, in de optiek van de deelnemer, niet adequaat wordt afgehandeld, kan gebruik worden gemaakt van de escalatieprocedure.

2.3 Escalatie

Het is mogelijk dat de dienstverlening van Parkstad IT van dien aard is dat de contractmanager of diens vervanger wensen te escaleren. In dat geval worden de volgende escalatiestappen doorlopen:

1. overleg tussen de accountmanager van Parkstad IT en de contractmanager van de deelnemer.
2. overleg tussen de manager van Parkstad IT en de directie van de deelnemer.

2.4 Aansprakelijkheid

Met betrekking tot de aspecten behorende bij informatiebeveiliging en privacy kan de GR Parkstad IT de deelnemer alleen garanderen dat er sprake is van een passend en adequaat (informatie-)beveiligingsniveau zoals de huidige wet- en regelgeving vereist voor die aspecten, die binnen de eigen invloedssfeer liggen.

De deelnemer verklaart zich middels ondertekening van onderhavige dienstverleningsovereenkomst hiervan bewust te zijn en aanvaardt de hiermee gemoeide risico's en vrijwaart Parkstad IT gedurende de looptijd van onderhavige dienstverleningsovereenkomst tegen eventuele aanspraken die hiermee verband houden.

3. Dienstverlening

3.1 Standaarden

Ten behoeve van het reduceren van kosten en om de beheersbaarheid te vergroten worden bij Parkstad IT een aantal standaarden gehanteerd. Die standaarden zijn:

- Microsoft Windows Server voor servers;
- Microsoft Exchange voor e-mail en agenda;
- Microsoft Windows voor werkplekken;
- Microsoft Office voor werkplekken;
- Oracle en Microsoft SQL Server voor databases.

Deze set standaarden wordt door Parkstad IT actueel gehouden en daar waar nodig in overleg met de deelnemers aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in de markt.

3.2 Generieke diensten

Parkstad IT biedt de deelnemers een set aan generieke diensten die gebaseerd zijn op de gehanteerde standaarden en voor alle deelnemers van toepassing zijn.

In Tabel 1 is de componentopbouw van de generieke diensten in hoofdlijnen opgenomen. De hoofdingeling in Cloudwerkplek, Infrastructuur en Storage komt ook terug in de financiële doorbelasting van de kosten per deelnemer. Het zijn de kostendragers. Zie hoofdstuk Financiën voor een verdieping.

Tabel 1 Componentopbouw generieke diensten

Cloudwerkplek	Infrastructuur	Storage
Geautenticeerde toegang tot het interne netwerk van de deelnemer (netwerk account)	Centrale hardware voor (virtuele) servers	Opslag van databases op een redundant Storage Area Network (SAN)
Algemene kantoortoepassingen, zoals MS Office, PDF-lezer en webbrowser	Netwerkkapapparatuur voor bedrade en draadloze netwerken (WiFi)	Opslag van applicatie- en gebruikersbestanden op een redundant SAN;
Beveiligde e-mail voorziening incl. e-mailadres	Bekabeling in en tussen de datacenters	Database servercapaciteit
Toegang tot print- en scanfunctionaliteiten	Veilige internettoegang en -hosting	Performance tuning
Toegang tot internet/WiFi	Dataverbindingen w.o. Gemnet	Storage werkplekken
Toegang exchange voor mobiele apparaten	Uitwijkvoorzieningen en -testen	Back-up faciliteiten; mirroring
Toegang tot voor eindgebruiker noodzakelijke informatiesystemen en (netwerk)mappen	Datacenter faciliteiten	Aanschaf, onderhoud en licenties (o.a. Oracle) voor storage en database gerelateerde hard- en software
Faciliteiten voor veilig tijd- en plaatsonafhankelijk werken	Technisch beheer telefooncentrale	Beheer Storage
Aanschaf, onderhoud en licenties voor cloudwerkplek gerelateerde hard- en software	Aanschaf, onderhoud en licenties voor infrastructuur gerelateerde hard- en software	
Skilled Helpdesk en beheer apparaten en cloudwerkplekken	Beheer Infrastructuur & beveiliging; input audits	

De door Parkstad IT geleverde generieke diensten zijn 24x7 beschikbaar m.u.v. van vooraf aangegeven servicewindows. De beschikbaarheidsgaranties, servicewindows zijn vastgelegd in de SLA. Een uitwerking van de onder de generieke diensten vallende producten zijn opgenomen in de PDC (zie eveneens SLA).

3.3 Specifieke diensten

Deelnemers hebben de mogelijkheid buiten de generieke diensten ook specifieke diensten af te nemen. Onder de specifieke diensten valt bijvoorbeeld de configuratie voor eindgebruikers (thin client, fat client, tablet, laptop, etc.).

Voor iedere specifieke dienst worden afzonderlijke afspraken gemaakt over de kosten, looptijd en geboden service vanuit Parkstad IT. In bijlage 2 is een overzicht opgenomen van de specifieke diensten.

3.4 Inkoop

Als generieke dienst verzorgt Parkstad IT de centrale inkoop van alle ICT middelen. In het geval van inkoop van ICT middelen die betrekking hebben op specifieke diensten, heeft de deelnemer de plicht om eerst Parkstad IT te benaderen. Indien deelnemer en Parkstad IT hierover geen overeenstemming bereiken, is het de deelnemer toegestaan om externe partijen te benaderen. Deze afspraak geldt tot 01-01-2017.

Buiten de werkplek automatisering worden steeds meer facilitaire middelen voorzien van intelligentie zodat deze via internet met mens en of andere objecten kunnen communiceren (internet of things). De deelnemer verplicht zich in goed overleg met Parkstad IT de inkoop van deze middelen uit te voeren en daar waar mogelijk als dienst vanuit Parkstad IT af te nemen.

Voor het aankopen en aanbesteden van goederen en diensten door Parkstad IT gelden de door centrumgemeente Heerlen vastgestelde accountancyregels, processen en aanbestedingsregels. Het Inkoopbeleid, Aanbestedingsbeleid en de Algemene Inkoopvoorwaarden van Heerlen zijn beschikbaar via de website www.heerlen.nl.

3.5 Innovatie

Parkstad IT is verantwoordelijk voor innovatie in haar dienstverlening. Hiervoor zal Parkstad IT tijdig acties ondernemen om trends in de ICT-markt met de contractmanagers te bespreken. Indien Parkstad IT of de contractmanagers een innovatie willen initiëren zal er voorafgaand aan de uitvoering een impactanalyse plaats vinden op het gebied van dienstverlening, risico's en kosten.

De activiteiten van Parkstad IT op het gebied van innovatie in de geboden dienstverlening sluiten innovatie-initiatieven van deelnemers niet uit.

3.6 Beveiliging en Continuïteit

3.6.1 Beveiliging

Voor de borging van continuïteit, beschikbaarheid en beveiliging van de informatievoorziening worden er uitgebreide beveiligingsmaatregelen getroffen. Uitgangspunt daarvoor is het Informatiebeveiligingsplan van de gemeente Heerlen. De Strategische Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG) v1.0 vormt de leidraad voor het Informatiebeveiligingsplan.

Parkstad IT draagt er zorg voor dat op basis van het informatiebeveiligingsplan de noodzakelijke middelen ingezet worden. Deze middelen bestaan uit fysieke beveiliging, hardware- en softwarematige beveiliging en procesgerichte oplossingen en controle mechanismen. De security officer van centrumgemeente Heerlen vervult hierin een belangrijke rol.

De deelnemende gemeenten zijn daarnaast aangesloten bij de Informatie Beveiligingsdienst van de VNG/KING. De vertrouwde contactpersoon informatiebeveiliging (VCIB) is belegd bij Parkstad IT én de deelnemer. De algemene contactpersoon informatiebeveiliging (ACIB) van centrumgemeente Heerlen (en dus ook voor Parkstad IT) is belegd bij de Incidentmanager/Hoofd Exploitatie van Parkstad IT. Alle meldingen van IBD aan de ACIB worden door Parkstad IT zo spoedig mogelijk opgepakt. Meldingen van de IBD aan de VCIB

dienen, indien van toepassing, vertaald te worden naar concrete beveiligingsstappen. Deze worden onder regie van de VCIB opgepakt bij Parkstad IT.

3.6.2 Continuïteit

Op de door Parkstad IT geleverde generieke diensten *Cloudwerkplek, Infrastructuur en Storage* worden systemen en verbindingen meervoudig (redundant) uitgevoerd. Op deze wijze wordt de continuïteit geborgd en wordt langdurige uitval tot een minimum beperkt. Van de data wordt minimaal één keer per dag een back-up gemaakt die op een andere locatie bewaard wordt dan waar de oorspronkelijke data zich bevindt. De uitwijk en back-up is gebaseerd op de uitgangspunten en standaarden van de Baseline Informatiebeveiliging Nederlandse Gemeenten (BIG).

3.6.3 Geheimhouding

In het kader van geheimhouding zal Parkstad IT er zorg voor dragen dat iedere betrokken dienstverlener een geheimhoudingsverklaring zal ondertekenen en dat deze ook nageleefd worden. Bij overtreding van de geheimhoudingsverklaring zal Parkstad IT passende acties ondernemen jegens de overtreder en de afnemende partij informeren over de overtreding. Hierbij zal Parkstad IT openheid geven in de overtreding en de daarop genomen acties om eventuele schade te beperken.

3.7 Privacy

In het kader van de privacywetgeving zal met iedere deelnemer een uniforme bewerkersovereenkomst worden afgesloten.

3.8 Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van een product waar en wanneer kunnen of zullen kunnen worden uitgeoefend, berusten bij de deelnemer, voor zover het een product betreft dat specifiek voor de deelnemer is of wordt ontworpen of vervaardigd en/of onder leiding of toezicht van deelnemer dan wel aan de hand van diens instructies of ontwerpen is of wordt gerealiseerd of wordt aangeschaft door Parkstad IT (maatwerksoftware).

In alle overige gevallen berust dit bij Parkstad IT of een derde. In het geval van Parkstad IT verleent deze aan de deelnemer een nader bij Overeenkomst te bepalen niet exclusief recht tot gebruik van het product dat in ieder geval toereikend is voor nakoming van het in de Overeenkomst(-en) bepaalde.

3.9 Eigendomsrechten

Alle door deelnemers ingebrachte middelen blijven eigendom van de deelnemer tenzij deze expliciet zijn overgenomen door Parkstad IT. Eigendomsoverdracht vindt op basis van een contract overname plaats dat door contractmanager en accountmanager opgesteld wordt en waarin duidelijk aangegeven is om welke middelen het gaat en voor welke waarde deze middelen overgedragen zijn. De accountmanager draagt zorg voor het toevoegen van de assets bij Parkstad-IT.

Alle werkplek-apparatuur (decentrale hardware) die door Parkstad IT is ingekocht en op locatie staat van de deelnemer, is eigendom van de deelnemer. De deelnemer dient deze apparatuur te verzekeren en te verzorgen. Alle apparatuur die door Parkstad IT is ingekocht en in het datacenter staat, is eigendom van Parkstad IT.

3.10 Rapportages

3.10.1 Service Level Rapportage

Maandelijks wordt een service level rapportage aangeleverd waarin de volgende onderwerpen aan bod komen:

- De beschikbaarheid van de afgenomen diensten
- Het aantal binnengekomen meldingen
- Het aantal openstaande meldingen
- Het aantal afgehandelde meldingen binnen en buiten de gestelde hersteltijd
- Ernstige afwijkingen in het overeengekomen serviceniveau

De rapportage wordt eens per kwartaal aangeboden aan de deelnemer.

De inhoud van de service level rapportage bevat op overzichtelijke wijze de gerealiseerde versus de in de SLA afgesproken service levels per afgenomen dienst. Negatieve afwijkingen zullen nader toegelicht worden in de rapportage.

3.10.2 Financiële rapportage

Per kwartaal wordt een financiële rapportage per deelnemer opgesteld. Hierin komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Overzicht afgenomen generieke diensten met bijbehorende kosten over het laatste kwartaal met een forecast tot het einde van het lopend jaar.
- Overzicht afgeronde en lopende wijzigingen m.b.t. specifieke dienstverlening en de bijbehorende kosten over het laatste kwartaal
- Algemene financiële ontwikkelingen binnen PIT

3.10.3 Jaarrekening

Ter afsluiting van een boekjaar zal Parkstad IT zorgdragen voor een jaarrekening die voldoet aan de door de centrumgemeente Heerlen gevraagde voorwaarden en lay-out.

4. Financieel

Parkstad IT functioneert zonder winstoogmerk.

Gemaakte kosten worden verdeeld over de deelnemers. Daartoe zijn de volgende kostendragers opgemaakt:

- Cloudwerkplekken: voor alle werkplek gerelateerde kosten (bijv. werkpleksoftware, Helpdesk);
- Infrastructuur: voor alle infrastructuur gerelateerde kosten (bijv. netwerkcomponenten, servers);
- Storage: voor alle dataopslag gerelateerde kosten (databaselicenties, opslagmedia);
- Specifieke dienstverlening: voor alle kosten, die 1 op 1 naar een deelnemer worden doorberekend (in één bedrag of in de vorm van kapitaallasten).

4.1 Accountancy en compliance regels

Op basis van de overeenkomst "gemeenschappelijke regeling inzake ICT ondersteuning van de bedrijfsvoering (PIT)" is gemeente Heerlen als centrumgemeente aangewezen als uitvoerend orgaan. Op basis van deze regeling moet Parkstad IT de binnen gemeente Heerlen geldende accountancy en compliance regels volgen.

Relevante nota's zoals de NOTA AFSCHRIJVING EN WAARDERING 2013- 2016 en NOTA RESERVES EN VOORZIENINGEN 2013-2016 zijn op te vragen bij Parkstad-IT.

4.2 Begroting

De manager van Parkstad IT is verantwoordelijk voor het jaarlijks opstellen van de begroting conform de door de gemeente Heerlen vastgestelde begrotingsronde en begrotingsmethodiek. Eventuele voor- of nadelen ten opzichte van de begroting worden bij de jaarafsluiting verdeeld over de deelnemers op basis van de voor de betrokken diensten afgesproken kostenverdeelsleutel. Uitzondering daarop zijn de direct toewijsbare kosten voor specifieke diensten. Deze zullen direct verrekend worden met de betreffende deelnemer(s) en leiden daardoor niet tot voor- of nadelen ten opzichte van de begroting.

Ten opzichte van het totaalbedrag van de begroting wordt in de realisatie een afwijking toegestaan van € 250.000,- als meevaller of als tegenvaller. Dat betekent, dat Parkstad IT binnen die bandbreedte de kostenverdeling baseert op het totaalbedrag van de begroting. Mee- en tegenvallers lopen via de balans over naar het volgende boekjaar en vormen daar extra budget, respectievelijk een op te lossen stelpost voor het nieuwe boekjaar.

Afwijkingen die buiten de genoemde bandbreedte vallen, worden tijdig gemeld en bespreekbaar gemaakt in het dienstverleningsoverleg, waar voorstellen worden gemaakt, die in het geval van een begrotingswijziging door de deelnemersraad worden vastgesteld.

Voor de begroting zal Parkstad IT per deelnemer in april/mei de verdeelsleutels vaststellen en de te verwachten kosten van specifieke dienstverlening. De verdeelsleutels worden vastgesteld zoals beschreven in de paragraaf "Kosten voor de generieke diensten".

4.3 Kosten voor de generieke diensten

De kosten voor de generieke dienstverlening worden op de in tabel 1 beschreven wijze verdeeld.

Daarbovenop komen de loonkosten per component (de loonkosten bevatten een opslag ter dekking van de kosten van de eigen organisatie van Parkstad IT (overhead):

- Cloudwerkplek: loonkosten werplekbeheer en bureau Exploitatie
- Infrastructuur: loonkosten serverbeheer en netwerkbeheer
- Storage: loonkosten databeheer en databasebeheer

De loonkosten van de kostendrager Cloudwerkplekken en de kostendrager Infrastructuur worden verdeeld op basis van de relatieve verhouding in AD-accounts (basis = telling voor Microsoft licenties voor volledige

werkplekken).

Bij de kostendrager storage worden de loonkosten verdeeld op basis van de relatieve verhouding van de per deelnemer opgeslagen hoeveelheid gegevens ten opzichte van het totaal.

Een overzicht van de overhead-onderdelen, die toegerekend worden aan de FTE's van Parkstad IT, staat in onderstaande tabel.

Tabel 2 Overhead-onderdelen

Overhead-onderdelen
Werkplekhardware medewerkers Parkstad IT
Doorbelasting voor diensten die door gemeente Heerlen worden geleverd (PIOFACH)
Opleidingen
Overwerk, wachtdienst
Uitzendkrachten
Consultancydiensten
Innovatieruimte
Diversen (abonnementen, kantoomateriaal, verzekeringen)
Bedrijfswagens
Reis- en verblijfskosten

4.3.1 Kosten dienst Cloudwerkplekken

De kosten voor de dienst Cloudwerkplekken worden per deelnemer als volgt berekend:

*Totale kosten Werkplekken * (aantal AD-accounts deelnemer/ totaal aantal AD-accounts)*

waarbij:

1. Aantal AD-accounts op basis van Microsoft telling met peildatum oktober-november jaar -1 vastgesteld worden.
2. AD-accounts op basis van een volledige werkplek

4.3.2 Kosten dienst Infrastructuur

De kosten voor de dienst Infrastructuur worden per deelnemer als volgt berekend:

*Totale kosten Infrastructuur * (aantal AD-accounts deelnemer/totaal aantal AD-accounts)*

4.3.3 Kosten Storage

De kosten voor de dienst Storage worden per deelnemer als volgt berekend:

*Totale kosten Storage * (% Data-opslag deelnemer)*

waarbij:

1. % Data-opslag per deelnemer: gebruikte opslag deelnemer t.o.v. totaal gebruikte opslagvolume.

4.4 Kosten voor specifieke diensten

Tenzij anders afgesproken worden de kosten voor specifieke diensten in rekening gebracht op basis van de werkelijk gemaakte kosten.

De kosten van de werkplekconfiguraties worden als specifieke dienst 1 op 1 doorberekend naar de betrokken deelnemer. Per apparatuurtype worden standaard prijzen vastgesteld, die worden vastgelegd in de Producten en dienstencatalogus (PDC; zie bijlage 3 van de SLA). De deelnemers ontvangen per kwartaal een overzicht met de aanwezige apparatuur ter controle. De kosten van de apparatuur zijn exclusief beheer kosten. Deze beheer kosten zijn opgenomen in de cloudwerkplek.

De kosten van de Microsoft licentiebundel voor werkplekken worden eveneens als specifieke dienst 1 op 1 doorberekend naar de betrokken deelnemer. De aantallen voor die Microsoft licentiebundel worden per deelnemer aan het einde van elk jaar vastgesteld door Microsoft. Er zal in die telling onderscheid worden gemaakt tussen gebruikers met een volledige werkplek en “lichte” gebruikers.

Kosten gemaakt voor bestaande klanten van deelnemers (bijv. ISD-BOL, Gemeente Gulpen-Wittem, etc.) worden toegerekend aan de betrokken deelnemer via de generieke verdeelsleutels. De deelnemer factureert vervolgens aan de klant. Bestaande klanten die geen werkplekken afnemen, krijgen de kostprijs van één volwaardige cloudwerkplek doorbelast. Bij nieuwe klanten die via een deelnemer diensten van Parkstad IT gaan afnemen vindt in de vorm van een specifieke dienst verrekening van kosten plaats met de betrokken deelnemer.

4.5 Facturering en betaling

In verband met de voorfinanciering door Parkstad IT ontvangt elke deelnemer uiterlijk één maand na het begin van een kwartaal een voorschotnota voor de te leveren diensten in dat kwartaal met een specificatie van de kosten voor de cloudwerkplekken, de infrastructuur, de storage en de specifieke diensten. Het voorschot wordt gebaseerd op de begroting voor het boekjaar waarin het kwartaal valt. Met specifieke diensten wordt rekening gehouden. Uiterlijk 3 maanden na het afsluiten van het boekjaar ontvangt elke deelnemer een eindafrekening waarop de voorschotten in mindering wordt gebracht. Het boekjaar van Parkstad IT loopt van 1 januari tot en met 31 december van enig jaar.

De facturen moeten binnen 30 dagen na facturering worden voldaan.

4.6 Afschrijving

Uitgangspunt is dat de technische levensduur en de economische levensduur aan elkaar gelijk zijn. Voor werkplekconfiguraties, niet zijnde tablets of andere mobiele apparaten, is een levensduur van 5 jaar vastgesteld. Voor tablets en mobiele apparatuur is een afschrijving van 3 jaar vastgesteld.

Werkplekapparatuur wordt aan het einde van de levensduur verplicht vervangen en geretourneerd naar Parkstad IT.

4.7 Verslaglegging

De manager van Parkstad IT is verantwoordelijk voor de financiële verslaglegging. De financiële verslaglegging vindt aan het eind van het jaar plaats op basis van het door de gemeente Heerlen aangegeven format. De jaarrekening wordt door de deelnemersraad geaccordeerd.

5. Migratie

Om er zorg voor te dragen dat de generieke dienstverlening vanuit Parkstad IT geleverd wordt is het noodzakelijk de bestaande omgeving van deelnemers te migreren naar de standaard dienstverlening. Hiervoor zal vanuit Parkstad IT projectmanagement als specifieke dienst geleverd worden en zal een migratieplan opgesteld worden. Dit migratieplan wordt door de contractmanager van de deelnemer geaccordeerd waarna de migratie gepland en uitgevoerd zal worden.

Voorafgaand aan de migratie worden afspraken gemaakt over de kosten van de migratie en welke partij die zal dragen. Meerwerk zal na akkoord door de contractmanager uitgevoerd worden en separaat in rekening worden gebracht. Elke deelnemer draagt zijn eigen desintegratiekosten.

Tot de migratie is afgerond worden er geen extra kosten in rekening gebracht voor kosten die het gevolg zijn van het feit, dat de migratie nog niet is afgerond.

In het geval van verhuizingen van meer dan 10 (fysieke) werkplekken, wordt hierover vooraf met de servicemanager van Parkstad IT overlegd, onder meer over de eventuele (extra) kosten hiervan.

6. Bijlage 1: Begripsbepalingen

Active Directory: een database waarin gegevens over objecten in een netwerk worden opgeslagen. Deze gegevens worden beschikbaar gesteld aan gebruikers en netwerkbeheerders. Via Active Directory hebben netwerkgebruikers toegang tot alle hulpbronnen in het netwerk waarvoor ze machtigingen hebben.

Applicatiebeheer: onder dit beheer wordt verstaan het in stand houden van de bedrijfsapplicaties en gegevensverzamelingen van de organisatie. Applicatiebeheer houdt zich bezig met de creatie, beheer en wijzigen van applicaties naar aanleiding van geconstateerde fouten of veranderende technische of functionele eisen.

Generieke dienstverlening: de tussen álle deelnemers afgesproken dienstverlening door Parkstad IT. Deze diensten worden door elke deelnemer in zijn geheel en zónder uitzondering afgenomen.

Beheer: alle door Parkstad IT uitgevoerde activiteiten ten einde de geboden dienstverlening in stand te houden. Hieronder vallen onder meer het change-, service- en incidentmanagement, maar ook de kosten voor middelen waaronder beheertools.

Bewerkerovereenkomst: wanneer een partij persoonsgegevens laat bewerken en vastleggen door een andere partij dan wordt een bewerkerovereenkomst tussen die partijen afgesloten waarin wordt vastgelegd voor welke doeleinden de gegevens mogen worden verwerkt, welke beveiligingsmaatregelen moeten worden genomen en welke vormen van toezicht de eigenaar van de gegevens mag uitoefenen.

Cloudwerkplek: een verzameling software (besturingssysteem en applicaties) die aan een gebruiker ter beschikking wordt gesteld voor het uitoefenen van zijn/haar functie. De cloudwerkplek bevindt zich in één van de datacenters van Parkstad IT en wordt benaderd met een thin client of met een voor het benaderen van een cloudwerkplek geschikte applicatie zoals VMWare View®.

Contractmanager: is vanuit de deelnemer het aanspreekpunt op strategisch en tactisch niveau.

Deelnemer: een organisatie die deelneemt in de gemeenschappelijke regeling inzake ICT ondersteuning van de bedrijfsvoering (Parkstad IT).

Eigendom: de bezittingen van een organisatie.

Gebruiker: een actief account in de Active Directory dat is gekoppeld aan een natuurlijk persoon.

Geschil: er is sprake van een geschil als partijen in ernstige mate met elkaar van mening verschillen

ICT: het geheel aan voorzieningen op het gebied van Informatie- en Communicatietechnologie.

Klant: de organisatie, niet zijnde een deelnemer, die een dienstverleningsovereenkomst heeft met een deelnemer en waarvoor is overeengekomen dat de ICT-dienstverlening wordt verzorgd door Parkstad IT.

Specifieke dienstverlening: de door de deelnemers afgesproken diensten die niet tot de generieke dienstverlening behoren en die door elke deelnemer separaat kunnen worden afgenomen en/of één op één worden verrekend met de betrokken deelnemer.

Parkstad IT (PIT): de werkeenheid van de centrumgemeente Heerlen die belast is met de uitvoering van de taken genoemd in deze overeenkomst.

Privacy: privacy van informatie is de afwezigheid van informatie over onszelf bij anderen en bovendien het verbod aan anderen om zonder onze toestemming die informatie te verwerven.

Projectmanagement: het plannen, delegeren, bewaken en beheersen van alle aspecten van een project en het motiveren van de betrokkenen om de projectdoelstellingen te realiseren binnen de verlangde prestatiedoelen voor tijd, kosten, kwaliteit, scope, benefits en risico's (Prince-2).

Service Level Agreement (SLA): een overeenkomst tussen Parkstad IT en de deelnemer waarin wordt afgesproken wat de prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen zijn van de te leveren diensten en producten.

7. Bijlage 2: Specifieke diensten

De in deze bijlage genoemde specifieke diensten worden door de deelnemer bij Parkstad IT afgenomen. De opsomming is niet limitatief. Voor deze specifieke diensten gelden de servicelevels zoals vermeld in de SLA. Voor specifieke diensten geldt dat de contractmanager daar expliciet mee moet instemmen. Zo verlopen bijvoorbeeld inkoopopdrachten voor apparatuur via voorafgaande instemming van de contractmanager.

Apparatuur	
Omschrijving	Parkstad IT levert op basis van een standaard of klant specifieke samenstelling hardware waarmee de eindgebruikers de cloudwerkplekken kunnen benaderen. In het algemeen bestaat een standaard configuratie uit een thin cliënt of fat cliënt inclusief een beeldscherm, toetsenbord en muis. De aan de deelnemer geleverde apparatuur wordt beheerd door Parkstad IT. Onder het beheer valt tevens incident oplossing en indien nodig vervanging van het apparaten bij storingen. De apparatuur is eigendom van de deelnemer die geacht wordt daarmee met normale zorgvuldigheid om te gaan. De apparatuur wordt door de deelnemer opgenomen in zijn inboedelverzekering. Alle apparatuur wordt opgenomen in het asset managementsysteem (CMDB) van Parkstad IT ten behoeve van beheer en de kostendoorbelasting.

Applicatiebeheer	
Omschrijving	• Applicatiedeskundige op het gebied van de technische inrichting, beveiliging, protocollen en koppelingen. • 1e Aanspreekpunt voor de functionele beheerders (via Helpdesk) • 1e Aanspreekpunt naar applicatie leverancier(s) • Verantwoordelijk voor integrale werking van de applicatie. • Draagt zorg voor het tijdig inspelen van een gedegen implementatieplan bij updates en upgrades. • Draagt zorg voor afstemming tussen functioneel beheer, technisch beheer en leverancier bij changes en incidenten. • Draagt zorg voor data integriteit van de gegevensverzameling • Beoordeeld en coördineert, op basis van functionele wensen, wijzigingen binnen de applicatie, niet zijnde datagegevens. • Draagt zorg voor een up-to-date systeemdokumentatie • Ondersteunt, indien gewenst, de functioneel beheerder met het maken van werkinstructies voor de eindgebruikers. • Verantwoordelijk voor CMDB gegevens t.a.v. de applicatie(s). • Verantwoordelijk voor licentiebeheer.

Projectmanagement	
Omschrijving	Inzet van medewerkers PIT bij advisering, beleidsvorming en implementatie van Informatievoorziening- en Automatiseringsprojecten bij haar klanten. De inzet van de PIT-medewerkers heeft in eerste instantie altijd betrekking op projecten die direct of indirect de informatievoorziening dan wel de infrastructuur en/of ICT-objecten in beheer bij PIT raken. Daar waar mogelijk wordt zo veel mogelijk gewerkt vanuit de klant overstijgende projecten zodat er een optimaal synergievoordeel valt te behalen.

Aanschaf en beheer multifunctionals	
Omschrijving	Parkstad IT verzorgt de aanschaf en het beheer van printers, scanners, multifunctionals en plotters.

Vaste telefonie	
Omschrijving	Parkstad IT draagt zorg voor het beheer van vaste telefoons inclusief bijbehorende abonnementen. • Bestellen vaste telefoons volgens specificaties deelnemer • Inrichten en plaatsen telefoons • Functioneel beheer telefooncentrale • Indien dienst mobiele telefonie afgenomen is wordt tevens zorg gedragen voor het koppelen van het abonnement aan de mobiele telefonie • Innemen telefoons • Opzeggen abonnement • Registreren abonnementen en apparaten in CMDB

Mobiele telefonie	
Omschrijving	Parkstad IT draagt zorg voor het beheer van de mobiele apparaten (tablets, smartphones en GSM's) inclusief bijbehorende abonnementen. • Bestellen mobiele apparaten volgens specificaties deelnemer • Bestellen SIM-kaart • Inrichten mobiele apparaten • Uitleveren mobiele apparaten • Indien dienst vaste telefonie afgenomen is wordt tevens zorg gedragen voor het koppelen van het abonnement aan de vaste telefonie • Innemen mobiele apparaten • Opzeggen abonnement • Registreren abonnementen en apparaten in CMDB • Mobile device management

AD-account 'light'	
Omschrijving	In gevallen waarbij de geboden faciliteiten van een volwaardig AD account niet nodig zijn, biedt Parkstad IT, tegen een gereduceerd tarief (1/10 v.d. kosten van een volwaardig AD account), een AD account 'light' aan. • Registratie en beheer van de gebruiker in de active directory • E-mail account; te ontsluiten via de webclient • Toegang tot Sharepoint • Toegang tot Skype for Business • Toegang tot WiFi • Toegang exchange voor mobiele apparaten • Beheer en skilled helpdesk