



Concept

IT Dienstverlening

Dienstverleningsovereenkomst

Gemeente Rijswijk en Gemeenschappelijke Regeling Rijswijk-Delft

Documentnummer Corsa:	nr. 15.116838
Documentnaam :	Dienstverleningsovereenkomst Rijswijk - Gemeenschappelijke Regeling Rijswijk- Delft
Versienummer :	1.concept.2
Versiedatum :	04-12-2015
Documentstatus :	Versie t.b.v. Gemeenschappelijke Regeling
Opsteller :	Mirjam de Paus en Erik Kruiden
Eigenaar :	

Inhoud

1. Algemene bepalingen.....	3
1.1 Gerelateerde documenten	3
1.2 Doelstellingen	3
1.3 Uitgangspunten.....	3
1.4 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever.....	3
1.5 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer	4
1.6 Duur en geldigheid overeenkomst.....	4
1.7 Wijziging DVO.....	4
1.8 Afscheidbaarheid van Bepalingen	4
1.9 Geschillen	5
1.10 Vergoedingen.....	5
1.11 Facturering en betalingstermijn	6
1.12 Bijlagen	6
1.13 Ondertekening	6
2. Begrippenkader	7
3. Beschrijving van de dienstverlening	9
3.1 Overzicht.....	9
3.2 Omvang van de dienstverlening	9
3.3 Dienstverleningsconcept.....	9
3.4 Componenten van de dienstverlening	9
3.5 Buiten de scope van deze dienstverleningsovereenkomst.....	11
3.6 Rollen en verantwoordelijkheden.....	12
4. Processen en procesafspraken.....	13
4.1 Proces meldingenbeheer	13
4.2 Onderhoud en Projecten.....	15
4.3 Informatie- en systeembeveiliging	19
4.4 Onderzoek	20
4.5 Ondersteuning crisisorganisatie	20
5. Service levels en Prestaties	21
5.1 Beschikbaarheid en betrouwbaarheid	21
5.2 Servicelevels bij meldingen	21
5.3 Serviceniveaus wijzigingsbeheer.....	22
5.4 Serviceniveaus ondersteunen crisisorganisatie	22
5.5 Rapportages m.b.t. servicelevels en prestaties.....	22
6. Organisatie en Communicatie	24
Bijlage 1 Product en diensten catalogus	26
Bijlage 2 Informatiebeveiliging.....	36
Bijlage 3 Applicaties	38
Bijlage 4 Ondersteunde locaties.....	43
Bijlage 5 Rollen en Functionarissen	44
Bijlage 6 Tarieven Plusdiensten	45

1. Algemene bepalingen

Deze Dienstverleningsovereenkomst, hierna te noemen DVO, is een overeenkomst tussen:

1. De Gemeente Rijswijk, hierna te noemen "Opdrachtgever".

en

2. De Gemeenschappelijke Regeling Rijswijk-Delft, hierna te noemen: "Opdrachtnemer".

Hierna gezamenlijk genoemd "Partijen".

In deze DVO zijn de afspraken tussen Partijen vastgelegd voor de ICT dienstverlening ten behoeve van de Opdrachtgever.

1.1 Gerelateerde documenten

Deze DVO is een concrete uitwerking van de beheerafspraken uit de Gemeenschappelijke regeling Rijswijk-Delft, hierna te noemen 'GR'.

Indien bepalingen van de DVO strijdig zijn met de bepalingen van de GR, gelden de bepalingen van de DVO.

1.2 Doelstellingen

Om de geleverde diensten en de kwaliteit daarvan inzichtelijk en meetbaar te maken worden afspraken hierover in deze DVO vastgelegd, alsmede de vergoeding voor de geleverde diensten. Door deze overeenkomst moet een transparant helder beeld tot stand komen van de inhoud van de ICT-dienstverlening en de wederzijdse verantwoordelijkheden.

1.3 Uitgangspunten

- De dienstverlening geschiedt op basis van respect voor de eigen cultuur en zeggenschap van de opdrachtgever en opdrachtnemer. Verder geldt dat de dienstverlening is gebaseerd op een leer- en groeimodel aan de hand van een cyclisch proces van continue optimalisatie.
- De opdrachtnemer maakt bij de levering van haar diensten gebruik van basisprincipes zoals doelmatig werken, kostenbewustheid, standaardisatie, gebruik maken van bewezen methoden en technieken en werken conform landelijke informatiekundige beleidskaders.
- De dienstverlening is getoetst aan het Informatiebeveiligingsbeleid van Opdrachtnemer én van Opdrachtgever.
- Applicaties en gegevens van de opdrachtgever hebben een duidelijke eigenaar. Opdrachtgever is eigenaar van haar eigen bedrijfsarchitectuur. Opdrachtgever is eigenaar van haar eigen applicatie- en informatiearchitectuur; deze bevat generieke applicatie componenten.
- De opdrachtnemer is eigenaar van de IT-infrastructuur.

1.4 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtgever

De opdrachtgever vervult de rol van strategisch beheerder, tactisch beheerder en functioneel beheerder.

- De opdrachtgever is financier en stelt de specificaties, de gewenste kwaliteit, van de dienstverlening vast in goed gezamenlijk overleg met de opdrachtnemer.
- De strategisch beheerder is verantwoordelijk voor het intern en extern afstemmen van trends en ontwikkelingen en het bewaken van de Informatie en Applicatie architectuur.
- De tactisch beheerder verzorgt als vaste vertegenwoordiger van de opdrachtgever het service level management.
- De functioneel beheerder verzorgt de functionele inrichting en functionele ondersteuning van applicaties.

De opdrachtgever is verder verantwoordelijk voor:

- Het hebben, uitdragen en bijhouden van een actueel en vastgesteld Informatie(beveiligings-)beleid en het benoemen van een Security Officer;

- Het afsluiten van overeenkomsten met leveranciers met afspraken over toegang tot het netwerk, in het bijzonder ten behoeve van 'remote access';
- Het toekennen van rechten aan medewerkers ten behoeve van de dienstverlening en hierover richting opdrachtnemer communiceren;
- Introductie en begeleiding van de uit de DVO voortvloeiende werkwijze;
- Het melden van afwijkingen en verstoringen in de levering van de IT-dienst aan de opdrachtnemer.

1.5 Taken en verantwoordelijkheden opdrachtnemer

De opdrachtnemer heeft als systeem-, netwerk-, database en operationeel beheerder de volgende taken en verantwoordelijkheden:

- IT diensten leveren volgens het vastgestelde dienstenniveau;
- Overall dagelijkse aansturing van het ICT beheer;
- Het benoemen van een verantwoordelijk servicemanager voor de IT dienstverlening;
- Leveren en onderhouden van ICT componenten;
- Monitoring van de werking van alle ICT infrastructuur componenten;
- Rapporteren bij afwijkingen;
- Administreren van remote acces overeenkomsten en het op basis daarvan toegang verschaffen aan leveranciers;
- Zoeken naar achterliggende oorzaken en trends bij incidenten en voorstellen verbeteringen;
- Coördinatie van de afhandeling van meldingen;
- In overleg treden met service level manager bij extreme omstandigheden.
- Het communiceren en rapporteren aan de opdrachtgever;
- Het signaleren van benodigde wijzigingen in zowel techniek als ondersteunende middelen en deze voordragen aan het betrokken niveau (operationeel, tactisch en strategisch);
- Beveiligingsincidenten melden bij de Security Officer van de opdrachtgever.

1.6 Duur en geldigheid overeenkomst

De DVO is van toepassing gedurende de looptijd van de GR.

1.7 Wijziging DVO

Mogelijkerwijs doen zich (organisatie) ontwikkelingen voor die als gevolg hebben dat de DVO tussentijds moet worden aangepast. Zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer wordt geacht ontwikkelingen die mogelijk gevolgen hebben voor de DVO te melden bij de service (level) manager. De service (level) manager dient een aanpassing voor te bereiden en inclusief een analyse van benodigde middelen ter goedkeuring voor te leggen aan de opdrachtgever en opdrachtnemer.

De afspraken in de DVO worden ten minste jaarlijks geëvalueerd en indien van toepassing bijgesteld. Bij het maken van de nieuwe afspraken wordt zoveel mogelijk recht gedaan aan de intenties die Partijen hadden bij het aangaan van deze overeenkomst.

Wijzigingen worden in een nieuwe versie van de DVO vastgelegd en door opdrachtgever en opdrachtnemer ter bekrachtiging ondertekend.

Alleen indien de aanpassingen van de DVO betekenen dat de bepalingen van de GR moeten worden aangepast wordt besluitvorming bij het bestuur van de GR belegd.

1.8 Afscheidbaarheid van Bepalingen

De nietigheid van enige bepaling die deel uitmaakt van deze DVO, beïnvloedt op geen enkele wijze het bindend karakter van de overige bepalingen van deze DVO. De partijen komen overeen dat de bepalingen die nietig en/of niet-toepasbaar worden geacht, zullen vervangen worden door bepalingen die zoveel mogelijk de nietige of niet-toepasbare bepalingen benaderen.

1.9 Geschillen

In geval van geschillen die voortvloeien uit deze DVO zullen partijen trachten tot een minnelijke schikking te komen. Verder gelden de bepalingen ten aanzien van geschillen zoals opgenomen in de GR.

1.10 Vergoedingen

Voor de ICT Dienstverlening ontvangt de opdrachtnemer op basis van deze DVO de volgende vergoedingen:

Omschrijving	Kosten per jaar
Thin Client	€120
Gebruikersaccount– hoog tarief (tot 450 accounts)	€2040
Gebruikersaccount– laag tarief (vanaf 450 accounts)	€1470
Mail only account	€320
Mailbox	€320

De prijs voor een volledige werkplek (Thin Client en gebruikersaccount) is dus €2160 per jaar. Wanneer er bij Opdrachtgever meer dan 450 accounts actief zijn geldt dat de prijs voor een volledige werkplek (Thin Client en gebruikersaccount) €1590 per jaar bedraagt.

Test accounts tellen hierbij niet mee als gebruikersaccount.

Voor specifieke werkplekken en andere accounts wordt een aparte prijs afgesproken.

De prijs per gebruikersaccount is inclusief:

- 2000 uren per jaar voor projecten, advies, onderhoud en interne verhuizingen
 - Overwerk wordt ten laste gebracht van deze capaciteit conform de toeslagen zoals beschreven in bijlage 6. Uitgangspunt is dan dus tijd voor tijd
 - Deze beschikbare capaciteit is berekend op basis van 450 gebruikersaccounts. In het lage tarief zijn geen uren opgenomen ten behoeve van projecten, advies, onderhouds of verhuizingen. Als het aantal gebruikersaccounts minder wordt dan de 450 wordt de te leveren capaciteit naar rato bijgesteld. Bijstelling vindt plaats op basis van het aantal accounts op 2 januari van ieder jaar.

Naast de standaard dienstverlening is er de mogelijkheid om:

- Dienstverlening uit te breiden met nieuwe of aanvullende producten of diensten. Hiervoor wordt door de opdrachtnemer een voorstel gemaakt en in een offerte voorgelegd aan de opdrachtgever.
- Extra capaciteit in te huren boven de in deze DVO afgesproken capaciteit voor projecten, onderhoud of advies. Hiervoor gelden de uurtarieven zoals beschreven in bijlage 6 indien dit kan worden geleverd met interne medewerkers. Als hier extern voor moet worden ingehuurd worden, indien noodzakelijk, aanvullende afspraken gemaakt t.a.v. de bekostiging.
- Vergoeding van aanvullende diensten door opdrachtgever vindt plaats na verstrekte opdracht overeenkomstig door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte conform de in bijlage 6 opgenomen tarieven.

Oracle licenties: Oracle licenties worden door opdrachtgever zelf beheerd tot moment van overdracht. De hiermee gemoeide kosten worden nu verrekend tussen opdrachtgever en opdrachtnemer (t.o.v. de €2160 per werkplek)

De genoemde bedragen zijn exclusief BTW. Jaarlijks vindt er een maximale prijsstijging plaats conform het consumenten prijsindexcijfer van het CBS.

1.11 Facturering en betalingstermijn

Facturering vindt maandelijks plaats op basis van het aantal geïnstalleerde thin clients en actieve gebruikersaccounts, mail only accounts en mailboxen op de eerste dag van de maand.

De facturen dienen verzonden te worden aan:

Gemeente Rijswijk
T.a.v. afdeling FPA
Postbus 5305
2280 HH Rijswijk

De betalingstermijn is 30 dagen.

1.12 Bijlagen

Bijlagen van deze DVO vormen een onlosmakelijk onderdeel van deze DVO.

1.13 Ondertekening

Gemeente Rijswijk	Gemeente Delft/GR
Naam Functie	Naam Functie
Datum:	Datum:
Handtekening:	Handtekening:

2. Begrippenkader

<i>Applicaties</i>	De verzameling van in gebruik zijnde applicaties bij de opdrachtgever. De actuele lijst is opgenomen in bijlage 3 van deze DVO.
<i>Architectuur</i>	Opdrachtgever hanteert een 3-lagen model voor de architectuur; de bedrijfsarchitectuur, de applicatie- en informatiearchitectuur en de IT-architectuur (IT-infrastructuur).
<i>Bedrijfsarchitectuur</i>	In de bedrijfsarchitectuur staat de organisatie zelf centraal. Welke activiteiten ontplooit de organisatie om te leveren wat is beloofd?
<i>Bedrijfstijden</i>	Gerelateerd aan de openingstijden van opdrachtgever zijn de bedrijfstijden: maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 8:00-17:00, donderdag 8:00-19:00 m.u.v. nationaal erkende feestdagen.
<i>Beschikbaarheid</i>	De mate waarin gebruikers gebruik kunnen maken van de IT-infrastructuur.
<i>Beveiliging</i>	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens wordt gewaarborgd.
<i>Calamiteitenbeheer</i>	Het garanderen van de continuïteit van dienstverlening ingeval van calamiteiten (bijv. brand, natuurrampen etc.)
<i>Call</i>	Een melding bij de Servicedesk.
<i>Datababasebeheer</i>	Het beheren en monitoren van databases zoals Oracle en SQLserver.
<i>DVO</i>	Dienstverleningsovereenkomst
<i>Functioneel Applicatiebeheer</i>	Het in stand houden van de programmatuur waarmee de functionaliteit van een (backoffice) applicatie wordt gerealiseerd en van de gegevensverzamelingen waarop die programmatuur bewerkingen uitvoert.
<i>Gebruikersondersteuning</i>	Effectieve en efficiënte hulp aan gebruikers bij vragen, verzoeken en storingen.
<i>Hersteltijd</i>	Het werkelijke tijdsverloop, dat start na ontstaan van de verstoring en stopt op het moment dat de verstoring is hersteld.
<i>Informatiearchitectuur</i>	De applicatie- en informatiearchitectuur is de samenhangende visie op de bestaande en gewenste informatievoorziening. De informatiearchitectuur is vastgelegd in het informatieplan.
<i>Informatiebeveiliging</i>	Het geheel van maatregelen ten behoeve van een aanvaardbaar beveiligingsniveau om niet-geautoriseerd gebruik, misbruik en vernietiging of beschadiging van de systemen en data te voorkomen.
<i>Informatiemanagement</i>	Op strategisch niveau beheren van de informatievoorziening van de gemeente en het bepalen, beschrijven en vastleggen van het bijbehorende informatiebeleid (kaders) en informatieplanning (informatiearchitectuur, randvoorwaarden, principes en richtlijnen).
<i>Incident</i>	Operationele gebeurtenis die geen deel uitmaakt van de standaardwerking van het systeem en een degradatie van het niveau van de operationele dienstverlening tot gevolg heeft.
<i>IT Beheer</i>	Het in stand houden van IT objecten, het herstellen van geconstateerde gebreken en het aanpassen van IT voorzieningen aan gewijzigde omstandigheden.
<i>IT-Infrastructuur cq. IT-architectuur</i>	Het geheel van gemeenschappelijk gebruikte IT-objecten zoals servers, databases, netwerk, tc's, pc's en systeemapplicaties.

<i>Kantoortijden</i>	Maandag t/m vrijdag van 8:00-17:00 m.u.v. nationaal erkende feestdagen.
<i>Klacht</i>	Een klacht is elke concrete uiting van ongenoegen door (medewerkers van) de opdrachtgever over de dienstverlening van <u>Opdrachtnemer</u>
<i>Login window</i>	De periode waarin het netwerk beschikbaar is om in te loggen en te werken.
<i>Netwerkbeheer</i>	Het geheel van handelingen, maatregelen en procedures voor het in stand houden van de netwerk IT-Infrastructuur.
<i>Overeenkomst</i>	Deze overeenkomst inclusief bijlagen
<i>Patches</i>	Door softwarefabrikanten ontwikkelde programma's waarmee fouten in hun software worden verholpen.
<i>Plusdienst</i>	Niet in deze overeenkomst begrepen incidentele of structurele werkzaamheden zoals Technisch Applicatiebeheer, het beheer van tablets en smartphones of werkzaamheden in het kader van een project.
<i>Probleem</i>	De achterliggende oorzaak van een incident.
<i>Project</i>	Een tijdelijke organisatie die is opgezet met als doel één of meer zakelijke producten op te leveren volgens een overeengekomen Business Case.
<i>Reactietijd</i>	Het tijdsverloop, dat start op het moment van ontstaan van een verstoring, en stopt op het moment dat de <u>Opdrachtnemer</u> start met de analyse. Na het melden van de oplossingsrichting wordt de prioriteit bepaald.
<i>Servicedesk</i>	De helpdesk, welke tijdens de in de Dienstverleningsovereenkomst afgesproken servicetijden via de servicedeskbalie, de telefoon en via e-mail bereikbaar is voor het aannemen van incidentmeldingen en verzoeken om ondersteuning.
<i>Serviceniveau</i>	De mate waarin service verleend wordt. Het serviceniveau wordt bepaald aan de hand van het belang van het proces dat ondersteund wordt en het belang van de IT ondersteuning van dit proces. Elk serviceniveau heeft zijn eigen reactie- en hersteltijden.
<i>Servicewindow</i>	Het servicewindow is de periode waarin technische- en gebruikersondersteuning wordt verleend.
<i>Systeembeheer</i>	Het geheel van activiteiten bestaande uit het technisch beheer van de IT-infrastructuur zoals het installeren van systeemsoftware, het doen van upgrades en patches en het maken van back-ups.
<i>Technisch beheer</i>	Technisch beheer is verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, betrouwbaarheid en de monitoring van de ICT productieomgeving, bestaande uit hardware, software, gegevensverzamelingen en communicatiemiddelen.
<i>Upgrades</i>	Een verbeterde nieuwe versie van een softwareprogramma
<i>Werkdagen</i>	Maandag tot en met vrijdag met uitzondering van officieel erkende feestdagen en door de organisatie vastgesteld brugdagen
<i>Werkplek</i>	In dit verband wordt met een werkplek bedoeld het geheel dat bestaat uit een thin cliënt of PC, beeldscherm(en), toetsenbord en muis waar medewerkers van de opdrachtgever binnen de locaties van de gemeente hun werkzaamheden uitvoeren.

3. Beschrijving van de dienstverlening

3.1 Overzicht

De opdrachtnemer levert aan de opdrachtgever diensten met betrekking tot de IT-infrastructuur en het beheer hierop. Onder IT-infrastructuur wordt verstaan: specifieke configuraties van hardware, software en netwerkfaciliteiten.

3.2 Omvang van de dienstverlening

De overeenkomst heeft betrekking op alle afdelingen en secties van de Opdrachtgever inclusief de Griffie, Industrieschap Plaspoelpolder (IPP) en de Vereniging Zuid-Hollands Gemeenten (VZHG). In bijlage 4 staat een overzicht van alle door de opdrachtnemer ondersteunde locaties.

Als dit uitgebreid moet worden met andere te ondersteunen locaties moet bepaald worden welke consequenties dit heeft. Bijvoorbeeld als het een locatie betreft die (veel) verder weg ligt van de hoofdlocatie c.q. Delft.

Als er incidenteel/beperkt werkzaamheden op een andere locatie dan de hier opgenomen locaties moet worden geleverd is dit na overleg mogelijk.

3.3 Dienstverleningsconcept

De producten en diensten die onder basisdienstverlening vallen worden zoveel mogelijk geleverd volgens het Selfservice principe. Dit houdt in dat:

- gebruikers eerst zoveel mogelijk zelf proberen het antwoord te vinden op hun vraag of het verhelpen van het probleem;
- ze daarbij gebruik kunnen maken van informatie die te vinden is via het intranet van opdrachtgever en de daarop gepubliceerde veelgestelde vragen;
- gebruikers storingen, vragen of klachten zoveel mogelijk melden via het daarvoor via het intranet van opdrachtgever beschikbare storingsformulier. Deze werkwijze wordt gestimuleerd door opdrachtgever en opdrachtnemer;
- het telefonische kanaal zoveel mogelijk alleen wordt gebruikt voor spoedeisende gevallen.

3.4 Componenten van de dienstverlening

De geleverde dienstverlening is onderverdeeld in de componenten:

- Producten
- Diensten
- Infrastructuur/hardware

3.4.1 Producten

- Thin Client (Hardware)
- Gebruikersaccount incl. standaard applicaties, aansluiting op het netwerk en internet, een mailaccount;
- Beschikbaar stellen lokaal op de virtuele werkplek geïnstalleerde gebruikers-specifieke applicaties zoals Adobe Photoshop;
- Beschikbaar stellen gebruikers specifieke procesapplicaties waarvan een deel lokaal geïnstalleerd wordt op de virtuele werkplek en een deel wordt gehost op de infrastructuur;
- Mail only account;
- Mailbox;
- Afdrukken, kopiëren en scannen op een Multifunctional;
- Beschikbaar stellen infrastructuur t.b.v. dataopslag.

3.4.2 Diensten

1. IT producten en diensten gerelateerde afhandeling van storingen, vragen en klachten via het selfservice concept

2. IT-beheer bestaande uit netwerkbeheer, systeembeheer en databasebeheer;
3. Ondersteuning bij projecten en groot onderhoud op basis van een jaarlijks vastgesteld aantal uren;
4. Ondersteuning bij het implementeren van nieuwe versies c.q. Updates van bestaande software;
5. Packagen/beschikbaar stellen van nieuwe gebruiker specifieke applicaties;
6. Verhuizingen van door opdrachtnemer geleverde en onderhouden apparatuur tussen bestaande locaties;
7. M.b.t. punt 3, 4, 5 en 6: Hiervoor is een afgesproken hoeveelheid capaciteit beschikbaar. Zie paragraaf 1.10 vergoedingen;
8. Uitvoeren informatiebeveiligingsbeleid opdrachtgever. (Zie ook bijlage 2);
9. Na onderzoek inzake de mogelijkheden met betrekking tot het licentie beleid van een leverancier het contract en licentie beheer van alle in de DVO opgenomen standaard applicaties;
10. Ondersteunen gebruik van smartphones en tablets door medewerker op locatie in Rijswijk. Betreft alleen ondersteuning op vragen m.b.t. instelling van apparatuur om aan te sluiten op de infrastructuur (mail en agenda).
11. Leveren en ondersteunen van printers, anders dan de standaard geleverde Multifunctionals via een strippenkaartconstructie waarbij op afroep ondersteuning wordt geleverd. Kosten voor deze strippenkaart worden doorberekend aan opdrachtgever;
12. Patchen van netwerkaansluitingen.

Dienstverlening wordt in principe binnen kantoor tijden verricht. Als de werkzaamheden niet binnen kantoor tijden kunnen plaatsvinden dan wordt in overleg met de opdrachtgever een planning gemaakt hiervoor.

Werkzaamheden buiten kantoor tijden wordt in principe alleen uitgevoerd voor bedrijfsapplicaties waarvoor geldt dat de risico's van de werkzaamheden tijdens bedrijf tijd te groot zijn.

Voor onderhoud buiten kantoor uren geldt dat hier meer-uren aan verbonden zijn. Zie hiervoor par 1.10 Vergoedingen.

3.4.3 Infrastructuur/hardware

De producten en diensten zoals genoemd in paragraaf 3.4.1. en 3.4.2 worden geleverd op basis van centraal gehoste infrastructuur op locatie in Delft.

De volgende hardwarecomponenten worden geleverd en onderhouden door opdrachtnemer:

Centrale serverruimten op locatie in Delft

Met daarin:

- Servers;
- Databases;
- Switches en patchkasten;
- Noodstroomvoorzieningen.

Op locatie in Rijswijk:

- Switches en patch-racks/kasten worden onderhouden en vervangen.
- Kleine defecten aan bekabeling (vanaf wall-outlet tot aan aangesloten apparatuur) worden verholpen.
- Noodstroomvoorzieningen t.b.v. switches.

De volgende diensten worden standaard geleverd op de infrastructuur:

- Monitoring
 - Het systematisch bewaken en controleren van de werking van alle infrastructuur componenten, met als doel problemen vroegtijdig te signaleren en het systeem te verbeteren/optimaliseren.

- Preventief onderhoud
 - Proactief bewaken van de status van de ICT-infrastructuur.
 - Oplossen van problemen en verrichten van noodzakelijk onderhoud aan de technische Infrastructuur en indien noodzakelijk vervangen van relevante onderdelen.
 - Signaleren van trends, vaak voorkomende Incidenten, onderlinge verbanden en oorzaken bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de Infrastructuur en het signaleren van capaciteitsproblemen.
 - Installeren van upgrades en patches van programmatuur voor de servers, databases, werkplekapparatuur en kantoorapplicaties.
 - Periodiek maken van back-ups en op verzoek terugzetten van back-ups.
 - Verzorgen van bescherming tegen computervirussen.

- Correctief onderhoud
 - Het aannemen van Incidenten en bewaken van de door de medewerkers van partijen gemelde problemen en vragen en de afhandeling daarvan.
 - Het oplossen van Incidenten en herstellen van het functioneren van de technische Infrastructuur, waaronder repareren of indien noodzakelijk vervangen van componenten.

Onderhoud dat leidt tot het niet beschikbaar zijn van de IT infrastructuur wordt, indien mogelijk, buiten bedrijfstijden uitgevoerd.

In sommige gevallen dienen applicaties na dergelijk onderhoud getest te worden. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat op het moment dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd (buiten bedrijfstijden) de functioneel beheerders de applicatie kunnen testen zodat direct eventuele problemen nog opgelost kunnen worden. Planning en afstemming over dit onderhoud vindt plaats tussen de servicemanagers. De Informatieadviseurs van opdrachtgever stemmen af met de functioneel beheerders van opdrachtgever.

Jaarlijks zijn er een aantal vooraf afgestemde onderhoudsweekenden ten behoeve van groot onderhoud aan de infrastructuur. Opdrachtgever moet hierbij rekening houden met mogelijke testcapaciteit van de gebruikersorganisatie op deze momenten.

3.5 Buiten de scope van deze dienstverleningsovereenkomst

- Functioneel Applicatiebeheer;
- Informatiebeleid, Informatieplanning en informatiemanagement;
- Een platform voor Internet of Intranettoepassingen, alleen een Internetverbinding;
- Onderhoud en beheer op de telefooncentrale en de daarop aangesloten telefoons;
- Het patchen t.b.v. analoge telefonie;
- Basisregistraties;
- Document Management (DM/DIV);
- Leveren en ondersteunen van beamers;
- Leveren en ondersteunen van Apple TV;
- Leveren en ondersteunen pinautomaten;
- Gebouwbekabeling bij de opdrachtgever. Leveren van nieuwe bekabeling of het aanpassen van bekabeling in het kader van een in- of externe verhuizing of verbouwing wordt niet geleverd;
- Leveren en ondersteunen van scanners
- Leveren en ondersteunen van plotters
- Leveren en ondersteunen van printers, anders dan de standaard geleverde Multifunctionals
- Aanvraag domeinnamen

3.6 Rollen en verantwoordelijkheden

Organisatie	Rol	Invulling	taken
Opdrachtgever	Opdrachtgever	Hoofd bedrijfsvoering / Opgavemanager Informatie	Vaststellen gewenste dienstverlening en vergoedingen
	Strategisch beheerder	I-advies	Volgen van landelijke ontwikkelingen, vertalen van landelijke ontwikkeling naar de lokale situatie, beoordelen van daaruit voortvloeiende effecten en bewaken de samenhang tussen de vakgebieden en trajecten (I-architectuur), initiëren projectmatige implementatie van deze landelijke ontwikkelingen.
	Informatiebeveiliging	Security Officer	Besluitvorming bij informatiebeveiliging gerelateerde meldingen en RFC's. Zie paragraaf 4.3
	Tactisch beheerder	Service Level Manager	Contractmanagement, bewaken serviceniveaus, tactische afstemming over gemaakte en bij te stellen afspraken Verantwoordelijke voor het verschaffen van inzicht in de processen en de behoefte van de opdrachtgever, het maken van afspraken op tactisch niveau over de dienstverlening en het evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening
	Applicatiebeheerder	FABs en TAB ¹	Verantwoordelijk voor het opstellen en coördineren van wijzigingen. Verantwoordelijk voor het afhandelen van applicatie gerelateerde meldingen. Zie paragraaf 4.1 en 4.2
Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	Hoofd ICT	Eindverantwoordelijk voor het leveren van de afgesproken producten en diensten conform deze DVO
	Informatiebeveiliging	Security Officer	Besluitvorming bij informatiebeveiliging gerelateerde meldingen en RFC's. Zie paragraaf 4.3
	Contractbeheerder	Service Manager	Verantwoordelijke voor het effectief en efficiënt beheren en beheersen van de kwaliteit van de dienstverlening. Contractmanagement vanuit opdrachtnemer optiek, bewaken serviceniveaus, tactische afstemming over gemaakte en bij te stellen afspraken (Laten) vertalen van behoefte klant in concrete oplossingen inclusief consequenties qua o.a. kosten. Het maken van afspraken op tactisch niveau over de dienstverlening en het evalueren van de kwaliteit van de dienstverlening
	Operationeel beheerder	Servicedesk	Dagelijkse aansturing en coördinatie
	Technisch beheerder	Technisch beheerders	Operationeel beheer Ondersteuning bij onderhoud en ontwikkeling Afhandeling van meldingen

De GR is nog niet fysiek bemenst als deze overeenkomst ingaat. De situatie zoals hier beschreven is de beoogde eindsituatie.

Voorlopig worden de bij de opdrachtnemer benoemde rollen en functies ingevuld door functionarissen bij de gemeente Delft.

¹ Op het moment van schrijven van deze DVO wordt onderzocht of opdrachtnemer technisch Applicatiebeheer kan leveren als dienst.

4. Processen en procesafspraken

4.1 Proces meldingenbeheer

4.1.1 Maken van meldingen

Medewerkers van opdrachtgever kunnen verschillende soorten meldingen doen bij opdrachtnemer m.b.t. de dienstverlening:

- Vraag
- Storing
- Klacht

Meldingen worden aangenomen, geregistreerd en geanalyseerd en indien noodzakelijk doorgezet naar de tweede lijn van opdrachtnemer voor nadere analyse en/of oplossen.

Alle meldingen die binnenkomen bij de ICT Servicedesk worden geregistreerd als call in het registratiesysteem van opdrachtnemer. De indiener van de melding krijgt een registratienummer van de melding om de status van de melding te kunnen volgen.

Het kan zijn dat de IT dienstverleners meer informatie nodig hebben van de gebruiker om de vraag te beantwoorden of het probleem op te lossen. In dat geval wordt de melding tijdelijk op naam van de gebruiker gezet totdat de aanvullende informatie geleverd is.

Wanneer er na de derde rappeling van ICT Servicedesk of tweede lijnsondersteuning aan de gebruiker geen input is geleverd, wordt de call gesloten. De Service level manager van opdrachtgever ontvangt hiervan een cc;

Meldingen over applicaties van gebruikers betreffende applicaties worden eerst voorgelegd aan de betreffende functioneel applicatiebeheerder tenzij de Functioneel Applicatiebeheerder zelf de melding aanmaakt. Hiertoe zijn de functioneel applicatiebeheerders van de opdrachtgever behandelaar in het Topdesk systeem van de opdrachtnemer.

Voor ondersteuning tijdens bedrijfstijden maar buiten kantoortijden is de betreffende applicatiebeheerder verantwoordelijk voor eerstelijns support.

Gedurende kantoortijden

De Servicedesk is de tijdens kantoortijden bereikbaar voor technische- en gebruikersondersteuning:

1. Op basis van self service
2. Telefonisch

De Servicedesk heeft een fysieke (uitgifte)balie in Delft en levert indien nodig en van toepassing ondersteuning in Rijswijk. Opdrachtgever en opdrachtnemer maken op basis van evaluatie van de dienstverlening afspraken over structurele fysieke aanwezigheid van servicedesk medewerkers in Rijswijk.

Buiten kantoortijden

Piketdienst is ingericht om buiten kantoortijden ondersteuning te bieden bij grote infrastructurele verstoringen.

De inspanning van de IT-medewerkers buiten kantoortijden is op basis van best effort.

De piketdienst is beschikbaar op werkdagen van 17.00 tot 08.00 en in het weekend van vrijdagavond 17.00 uur tot maandagochtend 8.00 uur. De piketdienstmedewerker is voorzien van een aantal technische hulpmiddelen waardoor hij tijdens de piketdienst niet aan huis gebonden is.

De piketdienst kan niet ingezet worden voor werkplekondersteuning en handelt geen kleine storingen af die buiten kantooruren gebeuren (bijvoorbeeld een printer die het niet doet, een probleem met MS-Word of een smartphone die niet meer functioneert). Verder is telefonie uitgesloten van de ondersteuning. Dit betekent dus dat ondersteuning van de telefooncentrale en daaraan gerelateerde systemen buiten kantoortijden geen onderdeel van de dienstverlening is.

Oprachtnemer heeft een best effort verplichting voor het oplossen van grote storingen buiten kantooruren. In verband met specialistische expertise kan Oprachtnemer helaas niet garanderen dat alle storingen buiten kantooruren opgelost kunnen worden. Medewerkers die piketdienst hebben, hebben niet allemaal dezelfde bagage en kunnen niet altijd gemelde problemen zelfstandig oplossen (zijn afwisselend systeem- en -netwerk beheerders). Of en hoe aanvullende expertise bij het oplossen van problemen wordt ingeschakeld is per situatie verschillend.

4.1.2 Prioriteitsbepaling meldingen

Er zijn verschillende serviceniveaus (service levels) gekoppeld aan bedrijfsprocessen. In het algemeen geldt: hoe belangrijker de ondersteuning is voor het bedrijfsproces hoe hoger het serviceniveau.

Het serviceniveau van een product of dienst wordt bepaald door het bedrijfsproces wat daarmee ondersteund wordt en hoe belangrijk deze applicatie is voor de ondersteuning van dit proces voor de opdrachtgever. De verklaring staat in onderstaande tabel. Een serviceniveau geeft aan welk serviceniveau er maximaal aan een applicatie kan worden toegekend. De serviceniveaus zijn bij de dienstverleningscomponenten en applicaties in bijlage 3 opgenomen.

Serviceniveau	Omschrijving
Goud	De dienst is essentieel voor het uitvoeren van primaire processen van de gemeente. Primaire processen betreffen die processen die gericht zijn op het voortbrengen van producten en diensten voor externe klanten van de gemeente. Bij uitval kunnen externe klanten zoals burgers en bedrijven niet meer worden ondersteund.
Zilver	De dienst is direct ondersteunend aan de uitvoering van primaire processen van de gemeente. Uitval heeft direct invloed op voortbrengen van producten en diensten voor externe klanten van de gemeente.
Brons	De dienst is indirect ondersteunend aan de primaire processen van de gemeente. Bij uitval gaat het voortbrengen van producten en diensten voor externe klanten van de gemeente gewoon door Of De dienst heeft geen relatie met de primaire processen van de gemeente.

Reactie- en hersteltermijnen

Afspraken over reactie- en hersteltermijnen maakt de opdrachtnemer op basis van direct meetbare aspecten die voor de klant van belang zijn:

- Reactietijd (start oplossen na aanmelden);
- Hersteltijd (streefduur oplostijd);

Er wordt onderscheid gemaakt in de mate waarin het bedrijfsproces last ondervindt van de verstoring of vraag. In onderstaande tabel staat de mogelijke impact.

Impact	Omschrijving	
Hoog	Geen voortgang mogelijk	Het bedrijfsproces kan niet uitgevoerd worden. De ondersteunende applicatie is voor (vrijwel) alle medewerkers in het geheel niet beschikbaar of ermee werken is voor (vrijwel) alle medewerkers onmogelijk/onwerkbaar.
Middel	Uitwijk mogelijk/ Deels voortgang mogelijk	Het bedrijfsproces kan uitgevoerd worden door gebruik te maken van minder of andere werkplekken of een noodprocedure.
Laag	Normale voortgang mogelijk	Het bedrijfsproces kan ondanks de verstoring of vraag gewoon uitgevoerd worden.

In onderstaande tabel staan de prioriteitscodes bij verschillende serviceniveaus en impact.

Impact Serviceniveau	Groot	Middel	Klein
Goud	1	2	4
Zilver	2	3	5
Brons	3	4	5

Toelichting: Prioriteit wordt bepaald door de Servicedesk (en/of in overleg met de applicatiebeheerder) door de geleverde informatie in de melding/vraag over de impact te combineren met het bij de Servicedesk bekende serviceniveau voor de betreffende dienst/applicatie.

4.2 Onderhoud en Projecten

Voor onderhoud op de bestaande applicatieportfolio en projecten/nieuwe ontwikkelingen is een op jaarbasis afgesproken hoeveelheid capaciteit van opdrachtnemer beschikbaar om hierbij de ondersteunen.

Voor het doorvoeren van onderhoud wordt in principe gebruik gemaakt van het proces wijzigingsbeheer.

Wijzigingen die groter en complexer zijn worden als project opgepakt.

4.2.1 Wijzigingsbeheer

Doel van het proces wijzigingsbeheer is om het proces voor het aanvragen en uitvoeren van functionele of configuratie wijzigingen. Dit kunnen wijzigingen zijn op verzoek van de opdrachtgever of wijzigingen in de ICT infrastructuur.

Uitgangspunten bij het wijzigingsbeheer zijn:

Voor het wijzigingsbeheer gelden de volgende uitgangspunten:

- Opdrachtgever beoordeelt nut en noodzaak van wijzigingen;
- Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de informatie- en applicatie architectuur en beoordeelt of wijzigingen hierin passen;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de IT architectuur en beoordeelt of wijzigingen daarmee conflicteren;
- Leveranciers hebben een grote rol in het applicatiebeheer, alle partijen moeten hier in hun communicatie en planning rekening mee houden;
- Voor een soepel proces is goede en tijdige afstemming vooraf essentieel.

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- Het tijdig melden van gewenste wijzigingen conform dit proces;
- Het goed en volledig testen en accepteren bij het doorvoeren van wijzigingen in applicaties van de opdrachtgever;
- Het testen van applicaties wanneer wijzigingen in de infrastructuur worden doorgevoerd.
- Borgen dat indien processen bij de balie worden geraakt hier rekening mee wordt gehouden in de planning en ondersteuning.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Tijdig terugkoppelen van de beoordeling van de wijziging;
- Conform afspraken doorvoeren van de wijziging.

Rollen in het wijzigingsbeheer

Zowel bij opdrachtnemer als opdrachtgever hebben verschillende partijen een rol binnen het proces wijzigingsbeheer. Zij regelen indien van toepassing zelf hun vervanging/back-up.

Betrokken partijen en hun rol:

Betrokken partijen en hun rol		
Opdracht-nemer	Aanspreekpunt Advies & Expertise (A&E) IT	<ul style="list-style-type: none"> • Administratieve proces, registratie RFC/stappenplan • Beoordelen complexiteit, benodigde capaciteit en disciplines • Bewaken tijdige reacties CAB leden
	Change Advisory Board (CAB)	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling RfC en Stappenplan vanuit eigen disciplines (IT architectuur)
	Service Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemming over gemaakte afspraken en escalatie
	Regisseur IT	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor de infrastructuur • Afstemming en coördinatie spoed RfC
	Wijzigingscoördinator	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwoordelijk voor doorvoeren infrastructurele wijziging
	Uitvoerend specialisten en beheerders	<ul style="list-style-type: none"> • Aanvullen, plannen en uitvoering security RFC • Opstellen stappenplannen • Uitvoering RfC en stappenplannen
Opdracht-gever	Technisch Applicatiebeheerder (TAB)	<ul style="list-style-type: none"> • Ondersteuning van de FAB bij het opstellen van de RFC; • Coördinatie van het opstellen van stappenplannen; • Operationele voorbereiding; • Coördinatie bij de uitvoering RfC en stappenplan.
	Service Level Manager (SLM)	<ul style="list-style-type: none"> • Afstemming over gemaakte afspraken • Wijzigingen met spoed • Escalatie
	I-advies	<ul style="list-style-type: none"> • Beoordeling van wijziging in relatie tot de informatie- en applicatie architectuur, waar nodig in samenspraak met Advies & Expertise IT • Voorbereiden van de RfC
	Functioneel Applicatie Beheerder (FAB)	<ul style="list-style-type: none"> • Voorbereiden van de RfC, • Opdrachtgever voor stappenplan • Coördinatie en planning van de wijziging
Extern	Leverancier	<ul style="list-style-type: none"> • Beheer en ontwikkeling applicaties • Leveren input RfC en stappenplan • Uitvoering RfC en stappenplan

Typen wijzigingen

Verschillende wijzigingen vragen om verschillende processen zoals hieronder samengevat en uitgewerkt in de werkinstructie.

Type wijziging	Processtappen
Nieuwe applicatie	Project of RfC (via I-advies) en stappenplan
Update van bestaande functionaliteit: 1. Patch/bug 2. Major upgrade 3. Uitbreiding (modules, koppelvlakken) 4. Inrichting/configuratie	<ol style="list-style-type: none"> 1. stappenplan 2. RfC en stappenplan 3. RfC en stappenplan 4. proces FAB
Update infrastructuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Afstemming vooraf tussen de service managers 2. Inventarisatie door de I-advies bij FABs wat te testen

Er zijn 2 spoedprocedures. Beide varianten dienen te worden aangemeld bij de Regisseur IT via de service level manager van de opdrachtgever. De Service Level Manager beoordeelt of er sprake is van spoed:

1. Versneld doorvoeren van wijzigingen bij ernstige, productie-verstorende incidenten. Hierbij stelt de regisseur IT een team samen dat een stappenplan maakt om de ernstige verstoring op te lossen. De administratieve verwerking vindt achteraf plaats;
2. Versnelde beoordeling van RfC én/of stappenplan. Er is geen sprake van een ernstige verstoring, maar geen tijd voor de gebruikelijke doorlooptijd. Bij het aanbieden dient de aanvrager te verklaren waarom de RfC of het stappenplan versneld beoordeeld moet worden.

4.2.2 Informatieadvies

- Het organiseren van het informatiebeleid, informatieplanning en informatieadvies is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Het is niet noodzakelijk dat dit op eenzelfde werkwijze wordt georganiseerd als bij opdrachtnemer;
- Het is wenselijk om op het gebied van beleid en advies nauw met elkaar samen te werken. Dit heeft voordelen bij het uitwisselen van informatie en het efficiënt inzetten van (gezamenlijke) ICT voorzieningen. Daarnaast kan het kostenbesparingen opleveren door dezelfde uitgangspunten te hanteren bij bepaalde keuzes in het IT-beleid;
- Opdrachtgever bepaalt en stuurt op de prioriteit van projecten door middel van een informatieagenda op basis van de beschikbare capaciteit.

4.2.3 Projecten

Uitgangspunten projecten

- Om vernieuwingen en veranderingen op het gebied van informatie op een efficiënte en effectieve manier te organiseren wordt er door opdrachtgever en opdrachtnemer projectmatig gewerkt. Opdrachtgever sluit aan bij de terminologie en het gebruik van middelen binnen de opdrachtnemer;
- Een doel van een projectmatige aanpak is om de capaciteit beheerst in te zetten op basis van een planning. Geen enkel project zal precies volgens de planning, en met de vooraf ingeschatte capaciteit, verlopen. Projectleiders kunnen de inzet van resources (medewerkers) enigszins flexibel (binnen een marge van 10%) inzetten.
- Infrastructurele projecten zullen altijd door de opdrachtnemer zelf worden bemenst en uitgevoerd, waarbij in het kader van communicatie over deze projecten gebruik gemaakt kan worden van de i-adviseurs van opdrachtgever.

Rollen en verantwoordelijkheden bij Advies en projecten

Opdrachtnemer	regisseur IT	<ul style="list-style-type: none"> • Administratieve proces, registratie aanvraag • Beoordelen complexiteit, benodigde capaciteit en disciplines • Toekennen capaciteit en terugkoppeling daarover
	specialist	<ul style="list-style-type: none"> • Leveren inhoudelijke expertise/adviseren • Uitvoeren werkzaamheden conform afspraken. • Signaleren aanvullende benodigde capaciteit/expertise naar projectleider of I-adviseur
Opdrachtgever	I-advies	<ul style="list-style-type: none"> • Managen opstellen advies • Globale jaarplanning en capaciteitsaanvraag op jaarbasis • Bijstellen capaciteitsaanvraag

	Service Level Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Eerste Escalatiepunt • Bespreken escalatie met servicemanagement opdrachtnemer
	Projectleider	<ul style="list-style-type: none"> • Projectmanagement project • Claimen capaciteit • Managen capaciteit • Bijstellen capaciteitsvraag en afstemming met opdrachtnemer hierover

Project criteria

De criteria voor een project zijn:

1. Is er sprake van een nieuwe, unieke opgave met een nieuw en uniek resultaat?
2. Gaat het om een niet repeterende handeling of resultaat? (nog geen vaste procedures)
3. Zijn er meerdere disciplines (afdeling overstijgend) en meerdere belangen betrokken?
4. Zijn tijd en budget beperkt?
5. Is het resultaat onzeker?
6. Heeft de vraag/probleemstelling bestuurlijke impact of is het politiek gevoelig?

Indien tenminste 5 van de bovenstaande 6 vragen met ja worden beantwoord, dan wordt er gesproken van een project. Als opdrachtgever het projectmatig wil aanpakken is een activiteit ongeacht deze criteria automatisch ook een project.

Verzoeken voor informatieadvies en projecten door de afdelingsmanagers en directieleden aangemeld bij de I-adviseur van opdrachtgever. Deze beoordeelt de ingediende verzoeken op basis van het informatiebeleidsplan en de informatiearchitectuur van opdrachtgever. De adviseur neemt het verzoek in behandeling en draagt, in samenspraak met de indiener, zorg voor de afhandeling van het verzoek. Uitvoering kan pas plaatsvinden na akkoord van de service level manager van opdrachtgever.

Proces rond capaciteitsaanvragen projecten

- De uitvoering van de projecten is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Projecten worden door I-advies opgenomen in een jaarwerkplan. Ten behoeve van de uitvoering zijn een capaciteitsclaim, een projectplan en een overdrachtsdocument nodig
- Vanuit de opdrachtnemer is capaciteit voor advies beschikbaar in de vorm van 2 x 4 uur inzet in de voorbereidende fase van projecten.
- De bij het project betrokken specialist doet een voorstel/advies m.b.t. in te zetten capaciteit. De projectleider doet op basis van dat voorstel een capaciteitsclaim. Die kan afwijken van het advies als hij denkt dat er meer/minder capaciteit nodig is. De projectleider/aanvrager blijft verantwoordelijk voor de claim die hij doet.
- De capaciteitsvraag voor projectuitvoering wordt in een zo vroeg mogelijk stadium door de projectleider geformuleerd en kan/mag zonder projectplan (als melding of via mail) worden verstuurd naar de regisseur IT. De 2 x 4 uur inzet in de projectvoorbereiding hoeft niet vooraf te worden aangevraagd.
- Per periode van 3 maanden is 25% van de jaarlijkse beschikbare capaciteit beschikbaar voor onderhoud en projecten met een marge van 25%. Als er in een bepaalde periode meer capaciteit gevraagd wordt dan afgesproken wordt vanuit de totale capaciteitsplanning van de opdrachtnemer gekeken of hier mogelijkheden voor zijn.
- De projectleider doet (op basis van het projectplan) de verdere praktische afstemming/planning met de hem toegewezen functionarissen vanuit de opdrachtnemer. De uitvoering van het project zal uitmonden in een overdrachtsrapport aan de IT organisatie. Overdracht aan de IT organisatie wordt gedaan op basis van de 'checklist voor oplevering'. Oplevering vindt plaats aan de regisseur IT.

Fase	Raakvlak	Hoe	Verantwoordelijk	Inzet Delft	inhoud
Jaarplanning	Anticiperen op capaciteitsvragen ²	Werkplan	Opdrachtgever	geen	Korte projectomschrijving incl. einddatum
Initiatief	Advies vanuit Delft, inpasbaarheid infrastructuur	Uitwerken startdocument	Opdrachtnemer	max 4 uur	Werkplan inhoud, aangevuld met relevante informatie: uitwerking
Vorbereiding	Melden project bij Delft, aanvraag van capaciteit	Capaciteitsclaim	Opdrachtgever		Aanvraag van expertise en op basis daarvan toekennen van functionarissen
Start project	Planning	Projectplan	Opdrachtgever	Max 4 uur	Startdocument inhoud, aangevuld met relevante informatie: uitwerking, planning, benodigde expertise
Uitvoering project	Inzet van project capaciteit	Projectplan	Opdrachtgever	Vanuit de jaarlijks beschikbare capaciteit	Planning van werkzaamheden en benodigde expertise
Overdracht naar beheer	Kennis om beheer te kunnen uitvoeren	Overdrachtsdocument /checklist	Opdrachtgever	Vanuit de jaarlijks beschikbare capaciteit	Beschrijving van de nieuwe situatie

4.3 Informatie- en systeembeveiliging

Bescherming persoons- en geheimhouding gegevens

- Partijen erkennen dat de inhoud van de DVO en enige informatie die hen ter kennis zal komen waaruit het vertrouwelijke karakter ervan redelijkerwijs blijkt, niet bekend wordt gemaakt aan derden voor zover dit niet noodzakelijk is voor de juiste uitvoering van de overeenkomst. Deze verplichting geldt niet alleen gedurende de looptijd van de overeenkomst, maar ook nadien, behalve voor zover enig wettelijk voorschrift of uitspraak van de rechter hem tot bekendmaking verplicht.
- Met betrekking tot alle gegevens en informatie die door één van de partijen aan de andere partij wordt verstrekt of die anderszins in haar bezit is, stemt de ontvangende partij ermee in:
 - alle redelijke maatregelen in acht te nemen voor een veilige bewaring en opslag; en
 - deze gegevens en informatie niet langer onder zijn berusting te houden dan voor de nakoming van verplichtingen redelijkerwijs noodzakelijk is en deze, inclusief gemaakte kopieën, onmiddellijk na volledige nakoming van de genoemde verplichtingen ter beschikking te stellen van de verstrekende partij of na van de verstrekende partij verkregen toestemming te vernietigen.
- De opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de voorschriften bij of krachtens de Wet bescherming persoonsgegevens gesteld, stipt in acht zijn en zullen worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht.
- De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden die jegens de opdracht nemende gemeente mochten worden ingesteld wegens schending van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Informatiebeveiliging

Uitgangspunten van het informatiebeveiligingsbeleid van de opdrachtgever en bijbehorende maatregelen bij uitbesteding zijn opgenomen in Bijlage 2. De opdrachtnemer zorgt er verder voor dat naar eigen inzicht en binnen de mogelijkheden de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de infrastructuur en bijbehorende applicaties is gegarandeerd.

Calamiteiten

² Uitsmeren in de tijd

In geval van calamiteiten is Opdrachtnemer in staat een beperkt aantal diensten beschikbaar te stellen met als minimum de eis om binnen 48 uur een uitwijksysteem operationeel te maken voor tenminste Burgerzaken op een alternatieve locatie. In geval van calamiteiten zal dit negatieve gevolgen hebben voor de kwaliteit van de diensten en serviceniveaus.

Diefstal en vernieling

- Opdrachtgever dient diefstal en schade direct te melden bij de Servicedesk.
- De beveiligingsfunctionaris van de Opdrachtgever krijgt zo snel mogelijk bericht van calls met betrekking tot diefstal en vernieling.

4.4 Onderzoek

Op verzoek levert de opdrachtnemer gegevens in het kader van onderzoek. Hierbij moet gedacht worden aan met name audits.

4.5 Ondersteuning crisisorganisatie

Het proces ondersteuning crisisorganisatie omvat het beschikbaar maken en houden van faciliteiten ten behoeve van een tijdelijke crisisorganisatie (bij rampenbestrijding). Concreet houdt dit in het aansluiten en werkend krijgen van materiaal en verbindingen van Thin Clients en videoconferencing. Daarnaast is dit proces erop gericht ICT ondersteuning op afroep beschikbaar te hebben ten behoeve van de crisisorganisatie gedurende een mogelijk langere periode. Het proces betreft alleen de ICT dienstverlening. De afspraken met betrekking tot de crisisorganisatie van de opdrachtgever, inclusief de aangestelde functionarissen, blijven onveranderd gelden.

Het verzoek voor ondersteuning bij het opzetten van een crisisorganisatie wordt vanuit facilitaire zaken van de opdrachtgever geïnitieerd. De voor de crisisorganisatie bestemde Thin Clients worden ook door facilitaire zaken geplaatst in de voor de crisisorganisatie bestemde ruimte(n). Vervolgens controleert/verzorgt de opdrachtnemer de werking van Thin Clients en videoconferencing.

5. Service levels en Prestaties

5.1 Beschikbaarheid en betrouwbaarheid

Beschikbaarheid infrastructuur: 00.00 uur – 23.59 uur, 7 dagen per week
Onderhoudswindow infrastructuur: Onderhoud op de centrale infrastructuur dat risico's met zich meebrengt voor de gebruikersorganisatie vindt plaats buiten bedrijfstijden.

Onder voorbehoud van onderhoud binnen het onderhoudswindow is de infrastructuur in principe beschikbaar om in te loggen en gebruik te maken van de basisdiensten. Dat geldt ook voor het beschikbaar zijn van de bij de (vak)specifieke applicaties behorende databases. De beschikbaarheid buiten de bedrijfstijden is geen garantie.

5.2 Servicelevels bij meldingen

5.2.1 ICT Servicedesk

De servicelevels m.b.t. het doen van meldingen en het stellen van vragen bij de Servicedesk zijn als volgt:

- Gemiddelde telefonische wachtrij: 90 seconden;
- Maximale telefonische wachtrij: 10 minuten;
- Mogelijkheid tot inspreken voicemailbericht;
- Responsetijden email: 1/2 werkdag.

Communicatie via email is niet bedoeld voor standaard gebruikers. Bij storingen en vragen waarbij tweedelijns ondersteuning nodig is kunnen functioneel applicatiebeheerders en projectleiders rechtstreeks contact hebben met de IT beheer organisatie.

5.2.2 Piketdienst

De piketdienst is buiten kantoortijden bereikbaar.
Opdrachtnemer heeft een best effort verplichting voor het oplossen van grote storingen buiten kantooruren. De piketdienst is beschikbaar:

- Tijdens werkdagen van 17.00 tot 08.00
- In het weekend van vrijdagavond 17.00 uur tot maandagochtend 8.00 uur.

5.2.3 Reactie en hersteltijden

In onderstaande tabel is de uitwerking van de gevolgen van de prioriteit voor de reactietijd en hersteltijd opgenomen. Reactietijd geeft aan binnen hoeveel tijd na melding gestart wordt met werken aan de geconstateerde storing of vraag, hersteltijd is de tijd die nodig is om de verstoring op te lossen of de vraag te beantwoorden en de dienstverlening te herstellen.

Prioriteiten	Reactietijd	Hersteltijd
1	Binnen 1/2 uur	2 uur
2	Binnen 4 uur	8 uur
3	Binnen 2 werkdagen	5 werkdagen
4	Binnen 2 werkdagen	10 werkdagen
5	Planning	Planning

De tabel houdt rekening met de kantoortijden. Uitzonderingen hierop zijn uitsluitend mogelijk na inschatting van de kosten en afspraken m.b.t. bekostiging hiervan en moeten door opdrachtgever en opdrachtnemer worden goedgekeurd.

De reactie en hersteltijd zijn uitgedrukt als netto levertijden. De netto levertijd is het aantal uren of werkdagen waarbinnen een dienst geleverd moet zijn. De levertijd start na het inboeken van een call. Bij het bepalen van de netto tijd worden alleen de uren binnen kantoor tijd gerekend. Hiernaast zijn er momenten waarop de klok stilgezet wordt. Dit kan alleen in de volgende situaties:

- wachten op actie uit de gebruikersomgeving / applicatiebeheerder, zoals akkoord testomgeving, aanleveren informatie, decharge melding.
- wachten op actie van een leverancier, zoals het aanleveren van een patch, instructies, het langskomen van een leverancier;
- er is een afspraak voor verdere actie met de gebruiker / applicatiebeheerder gepland, zoals het gezamenlijk met een applicatiebeheerder plaatsen van een update of nieuwe versie.

De opdrachtnemer zal actief sturen op de uitvoering van genoemde activiteiten. In algemene zin zal de klok stopgezet worden als de opdrachtnemer door externe omstandigheden geen invloed meer heeft op de doorlooptijd.

5.3 Serviceniveaus wijzigingsbeheer

De serviceniveaus m.b.t. wijzigingsbeheer zoals beschreven in paragraaf 4.2.1 zijn als volgt:

- CAB leden beoordelen voor hun discipline (netwerk, database, systeem en werkplek) de RfC en koppelen hierover binnen 4 werkdagen terug naar de indiener.
- CAB leden reageren binnen 2 werkdagen op het stappenplan.
- Planning en uitvoering van de wijziging conform het - eventueel op basis van de reacties gewijzigde – stappenplan.
- De CAB heeft bij een spoed RFC één werkdag voor de beoordeling van de aanvraag.

Het is mogelijk dat een RfC of stappenplan afgewezen wordt. Dit kan op basis van criteria opdrachtgever (informatie- of applicatiearchitectuur, nut, noodzaak, kosten, baten etc.) of de opdrachtnemer (IT architectuur, standards, risico's etc.) zijn. Bij afwijzing door de opdrachtnemer kan de aanvrager/indiener escaleren via de Service Level Manager conform de afspraken in hoofdstuk 6 van deze DVO.

5.4 Serviceniveaus ondersteunen crisisorganisatie

Opdrachtnemer realiseert aanwezigheid binnen 1 uur, waarna binnen 1 uur de werking van Thin Clients en videoconferencing gerealiseerd wordt. De opdrachtnemer verzorgt indien nodig aflossing van de ICT ondersteuning gedurende het operationeel zijn van de crisisorganisatie.

5.5 Rapportages m.b.t. servicelevels en prestaties

Dit betreft het schriftelijk vastleggen van, en afleggen van verantwoording over uitgevoerde werkzaamheden.

Ten behoeve van de informatievoorziening levert de servicemanager voorafgaand aan het tactisch overleg een lijst van openstaande acties en issues aan de service level manager.

Op verzoek van de service level manager levert de service manager op ad-hoc basis achtergrond bij vragen, problemen, openstaande calls, etc.

De servicemanager rapporteert 1 x per kwartaal aan de opdrachtgever over het behaalde serviceniveau.

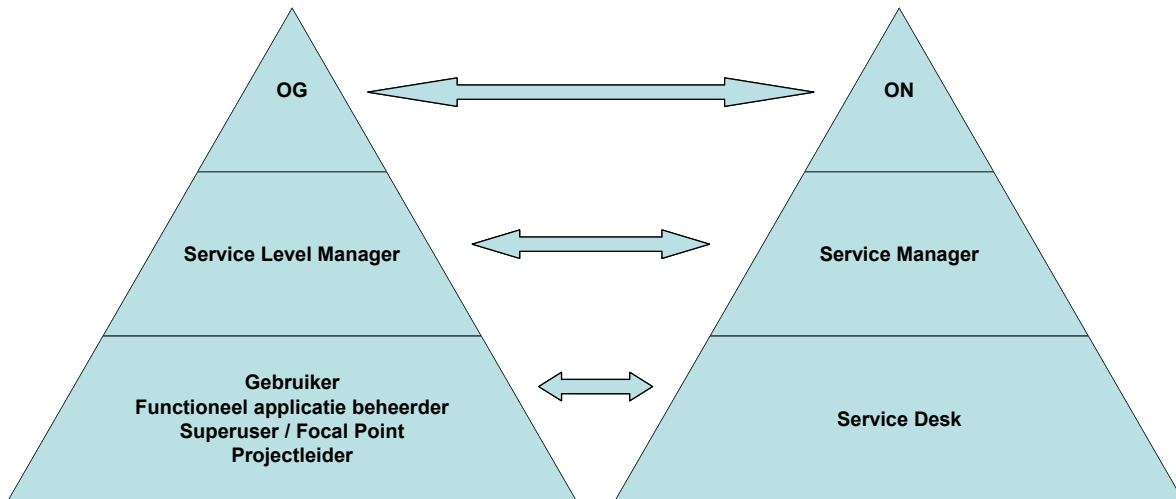
De rapportage bevat in ieder geval de volgende onderwerpen:

- aantal calls en wijzigingen van vorige kalendermaanden;
- aantal afgesloten calls en wijzigingen binnen de gestelde norm;
- aantal afgesloten calls en wijzigingen buiten de gestelde norm voorzien van een toelichting;
- aantal langdurig openstaande calls;
- toelichting op langdurig openstaande calls;

- beschikbaarheid van de infrastructuur in de afgelopen periode (berekent als een percentage van de totale tijd binnen de openstellingstijden van de opdrachtgever).
- lopende en komende ontwikkelingen (trends, belangrijke vervangingen, groot onderhoud, e.d.);
- (geprognoseerde) inzet bij projecten
- Escalatie rapportage
- Rapportage m.b.t. ingeplande capaciteit op projecten en onderhoud
- status printen/kopiëren eens per 6 maanden

6. Organisatie en Communicatie

In onderstaande figuur zijn de communicatie- en escalatieniveaus weergegeven.



Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats:

- Op operationeel niveau tussen de medewerkers van opdrachtgever en de Servicedesk als het gaat om de basisdienstverlening. Onderwerpen zijn klachten, vragen, storingen, aanleveren van media, etc. Op operationeel niveau vindt er ook communicatie plaats tussen Functioneel Applicatiebeheerders of projectleiders en technisch specialisten of beheerders;
- Op tactisch niveau tussen de servicemanagers als het gaat om behalen van afgesproken servicelevels, evaluatie en bijstelling van serviceafspraken, uitbreiding van de dienstverlening, escalaties, wijzigingen in de centrale infrastructuur en prioriteitsstelling;
- Op strategisch niveau tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer over de inhoud van de dienstverlening

Teneinde de samenwerking soepel te laten verlopen en de afspraken te optimaliseren vinden standaard overleggen plaats met tenminste de volgende agendapunten:

Type overleg	Agendapunten	Frequentie
Strategisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie DVO • Wijziging/uitbreiding dienstverlening • Tarieven 	(Half)jaarlijks
Security overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Informatiebeveiliging 	Tenminste halfjaarlijks
Tactisch overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Inhoud maandrapportages, bewaking prestaties • Projecten werkplan • Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden • Evaluatie en bijstelling proces- en werkafspraken, service levels • Optimalisatie rapportage • Voorbereiden strategisch overleg 	Ten minste maandelijks
Operationeel overleg	<ul style="list-style-type: none"> • Naar aanleiding van wijzigingsbeheer • Naar aanleiding van projecten • Naar aanleiding van incidenten • Naar aanleiding van punten uit strategisch of tactisch overleg 	Ad-hoc

Indien noodzakelijk kunnen beide partijen ook op ad-hoc basis een overleg initiëren.

Escalatie vindt plaats conform bovenstaande figuur. Aan de kant van de opdrachtgever is het eerste escalatie niveau de Service Level Manager, het tweede niveau is het Hoofd Bedrijfsvoering/de opgavemanager Informatie als opdrachtgever. Elk escalatieniveau heeft een tegenhanger aan de kant van de opdrachtnemer.

Bijlage 1 Product en diensten catalogus

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Thin Client	Thin Client (TC) Toetsenbord, beeldscherm, muis	Goed "vaderschap" van de TC Storingen worden gemeld door middel van selfservice. Aanvragen en verhuizingen worden gedaan doormiddel van SelfService. Er is een vooraf door opdrachtgever bepaalde groep medewerkers met autorisatie om aanvragen en verhuizingen aan te vragen. Licentiebeheer en daarmee samenhangende verantwoordelijkheden. O.a. financiële afhandeling.	Werkend, volledig. Hardware is 100% operationeel	<u>Service niveau:</u> Zilver <u>Levertijd:</u> Binnen 5 werkdagen na aanvraag. <u>Kosten:</u> €120 per jaar.

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Gebruikersaccount	<p>Betreft aanmaken, beheer en verwijdering. Bij het gebruikersaccount worden ook de producten netwerk en ondersteuning geboden</p> <p>Inclusief:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Virtuele werkplek (VDI) • Aansluiting op het netwerk en internet • Standaardapplicaties gebruikersaccount • Standaardapplicaties gebruikersaccount opdrachtgever • Mailaccount met Maximaal (gemiddeld over alle mailaccounts) 4,3 Gb per mailbox. • Toegang tot afdrukken via een multifunctional 	<p>Aanvragen en afmelden van een account wordt gemeld bij de Servicedesk middels Selfservice inclusief de te gebruiken applicaties en netwerkschijven. Huisregels en richtlijnen</p> <p>Opdrachtgever verleent de gebruiker toegangsrechten binnen een applicatie. Er is een vooraf door opdrachtgever bepaalde groep medewerkers met autorisatie om aanvragen te mogen doen.</p>	<p>Tijdig, toegankelijk, veilig</p> <p>Account is 100% beschikbaar</p>	<p><u>Service niveau:</u> Goud</p> <p><u>Levertijd</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nieuw account: binnen 5 werkdagen • Verwijderen bestaand account: binnen 5 werkdagen <p><u>Kosten:</u> €2040 per jaar</p>
Standaard-applicaties gebruikersaccount	<p>Standaard applicaties die worden geleverd bij een gebruikersaccount:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antivirus software • Windows • Internet Explorer • Office (Word, Excel, Outlook, Onenote, Powerpoint, Access) • Adobe Reader, AIR, Flash, Shockwave • Google Chrome • Java • Microsoft Silverlight • PDF Creator • SVG viewer • SDU groene boekje • Enterprise Vault 	<p>Licenties afgekocht c.q. bij volmacht overgedragen (in overeenstemming met Opdrachtnemer)</p> <p>Storingen worden gemeld bij de Servicedesk</p> <p>Aanvragen worden gedaan door middel van SelfService.</p>	<p>Beschikbaar, tijdig</p>	<p><u>Service niveau:</u> Goud/Zilver/Brons zoals opgenomen in de DVO bijlage 3.</p> <p><u>Levertijd:</u> N.v.t. Wordt geleverd bij gebruikersaccount.</p> <p>Na herstelactie storing terugkoppelen aan de melder.</p>

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Standaard-applicaties gebruikersaccount opdrachtgever	Standaardapplicaties van opdrachtgever die worden geleverd bij een gebruikersaccount: <ul style="list-style-type: none"> • Smartdocuments • MyCorsa • Dis4All • Irfanview • 7ZIP 	Aanleveren actuele en volledige documentatie en afspraken met de leverancier om de applicatie te kunnen ondersteunen. Aanleveren planning voor onderhoud, upgrades of vervanging. Storingen worden gemeld bij de functioneel applicatiebeheerder of servicedesk. FAB meldt incident bij de Servicedesk Licentiebeheer en daarmee samenhangende verantwoordelijkheden waaronder de financiële afhandeling.	Beschikbaar, tijdig Volgens requirements leverancier	<u>Service niveau:</u> Goud/Zilver/Brons zoals opgenomen in de DVO bijlage 3. <u>Levertijd:</u> N.v.t. Wordt geleverd bij gebruikersaccount. Hersteltijd van applicaties kan beïnvloed worden door de hersteltijd van de leverancier van de betreffende applicaties en is mede afhankelijk van de door opdrachtgever gemaakte afspraken m.b.t. response en hersteltijden met de leverancier Na herstelactie incident terugkoppelen aan de FAB.

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Gebruikers-specifieke applicaties & procesapplicaties	<p>Beschikbaar stellen lokaal te installeren gebruikers-specifieke applicaties zoals Adobe Photoshop.</p> <p>Beschikbaar stellen gebruikers specifieke procesapplicaties waarvan een deel lokaal geïnstalleerd wordt op de virtuele werkplek en een deel wordt gehost op de infrastructuur.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licentiekosten en licentiebeheer worden geregeld door Opdrachtgever • Uitgangspunt voor opdrachtnemer is dat als opdracht gegeven wordt voor het installeren/beschikbaar stellen van procesapplicaties de licenties bij opdrachtgever beschikbaar zijn. 	<p>Aanleveren actuele en volledige documentatie en afspraken met de leverancier om de applicatie te kunnen ondersteunen</p> <p>Aanleveren planning voor onderhoud, upgrades of vervanging</p> <p>Incidenten worden gemeld bij de functioneel applicatiebeheerder of servicedesk. FAB meldt incident bij de Servicedesk.</p> <p>Aanvragen worden gedaan doormiddel van Selfservice door de FAB van de betreffende applicatie of door een vooraf door opdrachtgever bepaalde groep medewerkers met autorisatie om applicaties voor medewerkers aan te vragen.</p> <p>Aanschaf van de software inclusief eventuele benodigde licenties voor Oracle en andere applicatie-afhankelijke systeemsoftware en/of middleware</p> <p>Uitgangspunt voor opdrachtnemer is dat als opdracht gegeven wordt voor het installeren/beschikbaar stellen van gebruikers specifieke applicaties licenties bij opdrachtgever beschikbaar zijn.</p> <p>Licentiebeheer en daarmee samenhangende verantwoordelijkheden waaronder de financiële afhandeling.</p>	<p>Beschikbaar, tijdig</p> <p>Volgens requirements leverancier</p>	<p><u>Service niveau:</u> Goud/Zilver/Brons zoals opgenomen in de DVO bijlage 3.</p> <p>Hersteltijd van applicaties kan beïnvloedt worden door de hersteltijd van de leverancier van de betreffende applicaties en is mede afhankelijk van de door opdrachtgever gemaakte afspraken m.b.t. response en hersteltijden met de leverancier</p> <p>Na herstelactie incident terugkoppelen aan de FAB.</p>

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Mail only account	<p>Een mailadres volgens het format <u>voorletter(s)achternaam@Rijswijk.nl</u> Naam en achternaam worden weergegeven in het adresboek van outlook in het format voornaam, achternaam en zijn op basis van voornaam doorzoekbaar. Een daaraan gekoppelde mailbox waarin mail opgeslagen wordt Enterprise VAULT waarmee mail ouder dan 3 maanden automatisch wordt gearhiveerd en gecomprimeerd en beschikbaar wordt gehouden Een mailaccount is alleen benaderbaar via Outlook Webaccess Maximaal gemiddeld 4,3 Gb per mailbox</p>	<p>Aanvragen en afmelden van een mail only account wordt gemeld bij de Servicedesk middels SelfService.</p> <p>Huisregels en richtlijnen</p> <p>Er is een vooraf door opdrachtgever bepaalde groep medewerkers met autorisatie om aanvragen te mogen doen.</p>	<p>Tijdig, toegankelijk, veilig</p> <p>Account is 100% beschikbaar</p>	<p><u>Service niveau:</u> Goud</p> <p><u>Levertijd</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nieuw account: binnen 5 werkdagen Verwijderen bestaand account: binnen 5 werkdagen <p><u>Kosten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> €320 per jaar
Mailbox	<p>Een mailbox/adres volgens het format <u>naammailbox@rijswijk.nl</u> Een daaraan gekoppelde mailbox waarin mail opgeslagen wordt Er wordt geen gebruikersaccount gekoppeld aan een mailbox Er worden een gemachtigde/eigenaar ingesteld voor een mailbox Een mailbox kan benaderd worden door meerdere gebruikers c.q. gemachtigden. Enterprise VAULT waarmee mail ouder dan 3 maanden automatisch wordt gearhiveerd en gecomprimeerd en beschikbaar wordt gehouden Maximaal gemiddeld 4,3 Gb per mailbox</p>	<p>Aanvragen en afmelden van een account wordt gemeld bij de Servicedesk middels SelfService</p> <p>Huisregels en richtlijnen</p> <p>Er is een vooraf door opdrachtgever bepaalde groep medewerkers met autorisatie om aanvragen te mogen doen.</p>	<p>Tijdig, toegankelijk, veilig</p>	<p><u>Service niveau:</u> Goud</p> <p><u>Levertijd</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Nieuw account: binnen 5 werkdagen Verwijderen bestaand account: binnen 5 werkdagen <p><u>Kosten:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> €320 per jaar

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Data opslag	<p>Opdrachtgever heeft qua infrastructuur de volgende opslagcapaciteit tot haar beschikking:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximaal gemiddeld 148 Gb per gebruikersaccount op basis van 450 gebruikersaccounts • Deze opslagruimte kan gebruikt worden voor: <ul style="list-style-type: none"> ○ Databases ○ Data zoals documenten, spreadsheets etc. ○ Installatie van applicaties • Als de maximale beschikbare hoeveelheid data op de infrastructuur bereikt dreigt te worden vindt er tijdig contact plaats met servicelevelmanagement opdrachtgever om afspraken te maken. Ofwel hoe opslag te beperken ofwel m.b.t. uitbreiding van de capaciteit en de consequenties daarvan (kosten e.d.) 	Goed vaderschap	Tijdig, toegankelijk, veilig	<p><u>Service niveau:</u> Goud</p> <p><u>Kosten:</u> Dataopslag boven het maximum (Aantal gebruikersaccounts * 148 Gb) kost €2160 per 148 Gb.</p>

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Multi-functionals	<p>Multifunctionals die bij een standaardwerkplek wordt geleverd.</p> <p>Betreft aanschaf, beheer en verwijdering/vervangng.</p> <p>1 multifunctional per 30 gebruikersaccounts Hierin opgenomen is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zwart-wit en kleur afdrucken op A4 en A3 formaat; • Printer functionaliteit via het netwerk; • Kopiëren op A4 en A3 formaat; • Follow-me-printing; • Beveiligd printen; • Minimaal 30 pagina's per minuut; • Dubbelzijdig afdrucken; • Automatische documenteninvoer; • Scanner functionaliteit via het netwerk. • Preventief en reactief onderhoud waaronder proactief bijvullen van de toners. • Afdrucken en kopiëren in zwart-wit tot een maximum van 120.000 pagina's per multifunctional. 	<p>(Contractuele) afspraken met leveranciers en facilitair Rijswijk zoals vervangen papier en toners.</p> <p>Storingen worden gemeld bij de Servicedesk</p>	Werkend, volledig	<p><u>Service niveau:</u> Zilver</p> <p><u>Levertijd</u> Volgens afgesproken planning en afspraken met leveranciers</p> <p><u>Kosten:</u></p> <p>De kosten voor het afdrucken en kopiëren in zwart-wit boven het maximum worden doorberekend op basis van €0,006 per pagina. De kosten voor het gebruik van kleurafdrucken boven de 4000 pagina's per Multifunctional worden doorberekend op basis van € 0,08 per pagina.</p>

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Netwerk, Systeem, Databasebeheer	<p>(Proactief) monitoren van de IT-infrastructuur (netwerk, systeem, databases en beveiliging); verhelpen van storingen; bieden van ondersteuning bij implementaties en problemen.</p> <p>Verzorgen van patches en updates.</p>	<p>Requirements en documentatie van leveranciers</p> <p>Melding aan de Servicedesk</p> <p>Overdracht: opleveren project aan beheer</p>	<p>Kennis van zaken, objectief, doeltreffend, volgens procedure wijzigingsbeheer (testen, goedkeuren en implementeren van veranderingen)</p>	<p><u>Service niveau:</u> Goud</p> <p>Beantwoorden van technische vragen, opsporen, onderzoeken en oplossen van problemen</p> <p>In de basisdienst zitten een vooraf afgesproken aantal bruto uren voor projectondersteuning en onderhoud (patches en updates) zoals initieel opgenomen in de DVO en in de jaren erna afgesproken aantal uren tussen de servicemanagers.</p>
Contract en Licentie Beheer standaardapplicaties en IT voorzieningen	<p>Opdrachtnemer onderhandelt met leveranciers over de inkoop- en verkoopvoorwaarden en sluit (raam)contracten en onderhoudscontracten af voor zover dit is toegestaan binnen de licentie voorwaarden van de leverancier.</p>		<p>Sluitende contracten</p>	<p>Voldoende licenties</p>

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Informatie-beveiliging	Het geheel van preventieve, detectieve, repressieve en correctieve maatregelen alsmede procedures en processen die de beschikbaarheid, exclusiviteit en integriteit van alle vormen van informatie garanderen, met als doel de continuïteit van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald niveau te beperken.	<p>Aanleveren beleidsregels</p> <p>Aanleveren Assurance opdracht t.b.v. Audits</p> <p>Afvaardiging in de security board</p> <p>Medewerkers zijn op de hoogte van de informatiebeveiligingsrichtlijnen en regels.</p>	<p>Veilig, volgens wet- en regelgeving</p> <p>Richtlijnen IBD</p>	Zie afspraken bijlage 2 van de DVO
Vastgestelde ondersteuning bij projecten	Het betreft advies & ondersteuning bij projectmatige implementaties, updates en onderhoud op (bedrijfs-) applicaties van Opdrachtgever binnen de basisafspraken	<p>Formuleert een duidelijke opdracht: Capaciteitsplanning / ureninschatting, project- en uitvoeringsplan</p> <p>Bij advies: geeft aan welke aspecten aandacht moeten krijgen, met welke overige beleids- en randvoorwaarden rekening moet worden gehouden (middelen, financiën en personeel)</p> <p>Documentatie van leveranciers</p>	<p>Kennis van zaken, objectief, doeltreffend</p> <p>Volgens requirements leverancier</p>	<p>In de basisdienst zitten een vooraf afgesproken aantal bruto uren voor projectondersteuning zoals initieel opgenomen in de DVO en in de jaren erna afgesproken tussen de servicemanagers</p> <p><u>Levertijd</u> Binnen 2 werkdagen na melding / ontvangst projectplan wordt contact opgenomen met de projectleider.</p> <p>Participeren in projecten na allocatie van capaciteit</p>

Dienst/product	Omschrijving	Randvoorwaarde opdrachtgever	Kwaliteit: Beschikbaarheid Betrouwbaarheid	Norm: Dienstenniveau
Verhuizing apparatuur	Verhuizingen van door opdrachtnemer geleverde en onderhouden apparatuur tussen bestaande locaties			<u>Levertijd</u> <ul style="list-style-type: none"> Aanvraag: binnen 5 werkdagen? <u>Kosten:</u> Ingezette capaciteit t.b.v. verhuizing gaan ten laste van de afgesproken beschikbare uren t.b.v. Projecten en onderhoud. Vervoerskosten voor verhuizingen tussen locaties worden apart in rekening gebracht.
Patchen	Patchen van netwerkaansluitingen: <ul style="list-style-type: none"> Het herstellen van patches, het aanbrengen van extra patches het verwijderen van gemaakte patches t.b.v. aansluiting op het netwerk van door opdrachtnemer geleverde en/of ondersteunde apparatuur inclusief digitale (VOIP) telefoontoestellen 			<u>Levertijd</u> Aanvraag: binnen 5 werkdagen Verwijderen: binnen 5 werkdagen <u>Kosten:</u> Nacalculatie Werkzaamheden t.b.v. patchen gaan ten laste van het afgesproken aantal uren t.b.v. Onderhoud en projecten
Beeldscherm	Leveren en ondersteunen van een extra beeldscherm bij een Thin Client	Goed vaderschap		Levertijd: Op aanvraag Kosten: PM

Bijlage 2 Informatiebeveiliging

Uitgangspunt is dat de opdrachtgever voor zover mogelijk de beveiligingsrichtlijnen van de opdrachtnemer volgt. In de meeste gevallen zullen deze richtlijnen ook gelden voor opdrachtgever.

De opdrachtgever blijft als gemeente zelf verantwoordelijk voor zijn eigen beveiligingsbeleid. Hierdoor zijn er eisen te stellen aan de beveiliging op systemen en applicaties van opdrachtgever om beschikbaarheid en continuïteit van de eigen dienstverlening te waarborgen. Deze eisen en beleidsuitgangspunten hebben uitsluitend betrekking op het uitvoeren van de IT Dienstverlening door de opdrachtnemer.

De (beveiligings-) afspraken en de service levels worden namens opdrachtgever bewaakt door de aangestelde Service Level Manager in samenspraak met de Servicemanager van opdrachtnemer en de informatiebeveiligingsfunctionarissen van beide gemeenten.

Beleidsuitgangspunten vanuit de opdrachtgever:

1. De opdrachtnemer heeft een beveiligingsbeleid en geëffectueerde maatregelen, die zij aan de Opdrachtgever inzichtelijk maakt.
2. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte inrichting van het beleid en naleving hiervan binnen de eigen organisatie. De opdrachtnemer voldoet aan de normen en eisen die gesteld zijn in het Informatiebeveiligingsbeleid en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
3. Binnen de opdrachtnemer is een Security Officer aanwezig die verantwoordelijk is voor het Informatiebeveiligingsbeleid van de opdrachtnemer en die contactpersoon is voor de Security Officer van de opdrachtgever.
4. De normen en eisen aangaande de beveiliging maken onderdeel uit van de diensten niveau overeenkomst (DVO), dat tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer afgesproken is.
5. De opdrachtnemer stelt uitsluitend in opdracht van de opdrachtgever gegevens en systemen van de opdrachtgever beschikbaar aan medewerkers uit de gemeente, de opdrachtnemer en aan derde partijen.
6. De opdrachtnemer stelt capaciteit en informatie beschikbaar ten behoeve van audits, die in opdracht van de opdrachtgever uitgevoerd worden.

De opdrachtgever gaat er vanuit dat de opdrachtnemer de eigen beveiligingsmaatregelen opgehangen heeft aan de onderstaande hoofdonderdelen:

Vertrouwelijkheid

Onder vertrouwelijkheid verstaan we de mate waarin alleen geautoriseerde personen of processen kennis mogen nemen en/of gebruik mogen maken van de informatie van de opdrachtgever. Voor opdrachtgever is het van belang dat vertrouwelijke informatie zoals de persoonsgegevens van burgers en gegevens van bedrijven niet toegankelijk is voor onbevoegden.

Beschikbaarheid

De beschikbaarheid wordt bepaald door de mate waarin de informatie(systemen) op de juiste momenten toegankelijk is voor geautoriseerde personen of processen.

Integriteit

Het betreft hier de integriteit van datacommunicatie en fysieke opslag en de wijze waarop medewerkers van de opdrachtnemer omgaan met de data van de opdrachtgever. Integriteit van applicatieve informatie (gegevens zichtbaar binnen een applicatie) blijft de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

Specifiek opdrachtgever

Opdrachtgever heeft eigen beveiligingsvoorschriften. De belangrijkste leveranciers zijn in het kader van de DigiD audit hiervan op de hoogte gesteld en hebben hiervoor getekend. Totdat de nieuwe procedure en tooling voor Remote Access door opdrachtnemer is gerealiseerd dienen deze voorschriften door IT Beheer opdrachtnemer gerespecteerd te worden.

De rechten die opdrachtgever haar leveranciers verschaft dienen na in gebruik name van deze overeenkomst niet te worden ingeperkt. Voorwaarde hierbij is dat opdrachtgever het dusdanig heeft ingericht dat die leveranciers met deze accounts alleen bij hun eigen server kunnen en niet kunnen "doorhopen" naar andere servers opdrachtgever of opdrachtnemer.

De toegang voor onderhoud op afstand door een leverancier wordt alleen opengesteld op basis van een melding aan de Service Desk.

Er zijn door Opdrachtgever zelf afspraken gemaakt over de beveiliging van de uitwisseling van gegevens en software (van Opdrachtgever) met leveranciers en (externe) partners. Hierin zijn de maatregelen beschreven en getoetst om betrouwbaarheid - waaronder traceerbaarheid en onweerlegbaarheid - van gegevens te waarborgen. Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid in het geval van beveiligingsincidenten zijn beschreven, alsmede procedures over melding van incidenten. Het eigenaarschap van gegevens en programmatuur en de verantwoordelijkheid voor de gegevensbescherming, auteursrechten op licenties van programmatuur zijn vastgelegd en ter beschikking gesteld aan de IT-beheer organisatie van de opdrachtnemer.

Om vertrouwelijke informatie in de uitwisseling tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer te beschermen worden maatregelen genomen, zoals: versleuteling, bescherming door fysieke maatregelen, zoals afgesloten containers, gebruik van verpakkingsmateriaal waaraan te zien is of getracht is het te openen, persoonlijke aflevering, opsplitsing van zendingen in meerdere delen en eventueel verzending via verschillende routes.

Indien externe partijen systemen beheren waarin persoonsgegevens verwerkt worden, wordt door de opdrachtgever een bewerkersovereenkomst (conform WBP artikel 14) afgesloten en overlegd aan de opdrachtnemer.

De bestanden met de loggegevens staan ter beschikking van de Security Officers van Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De Security Officer van Opdrachtgever mag alle loggegevens m.b.t. Rijswijkse systemen en accounts inzien en ziet toe op het rechtmatig gebruik en voert daarom controles uit. Loggegevens als gevolg van leveranciers activiteiten t.b.v. de opdrachtgever worden tevens ter beschikking gesteld aan de Security Officer van de opdrachtnemer. De Security Officer kan de controles delegeren aan geautoriseerde informatiebeveiligingsfunctionarissen.

Beveiligingsincidenten die relevant zijn voor Opdrachtgever worden direct gemeld bij de Security Officer van Opdrachtgever. Afhankelijk van de ernst van de situatie (impact laag, midden of hoog) wordt door de Security Officer een afweging gemaakt wie er op de hoogte gesteld wordt. Voor een "impact laag" incident, zal dit beperkt worden tot de Security Officer. Bij een "impact hoog" (betreft meestal een externe dreiging) zal de afweging gemaakt worden om op te schalen naar een ander niveau in de Rijswijkse organisatie. Altijd worden in dit geval de IBD en de Security Officer van Opdrachtnemer op de hoogte gesteld.

Periodiek vinden er audits plaats op de IT infrastructuur of aan de IT infrastructuur gelieerde omgevingen zoals de GBA of de BAG. Het archief- en informatiebeheer bij opdrachtgever is vanaf 2014 onderwerp van inspectie door de interne en externe toezichthouders (archiefininspectie en provincie). Jaarlijks vindt er ook een verplichte DigiD audit plaats. Opdrachtgever is en blijft zelf verantwoordelijk voor de uitvoering van de audits en zal doormiddel van een Assurance opdracht aan een onafhankelijk auditor, de opzet en werking van alle overgedragen beheersmaatregelen en procesonderdelen toetsen bij Opdrachtnemer voor zowel de totale set aan beveiligingsrichtlijnen (IT audit) als de door Logius gebaseerde norm (DigiD audit). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beschikbaar maken en tijdig aanleveren van voor de audit benodigde informatie.

Bij de overdracht zal door Opdrachtgever inzichtelijk gemaakt worden in hoeverre de over te dragen systemen, componenten en aanverwante zaken op dat moment voldoen aan de genoemde audits.

Tussentijdse controles kunnen plaatsvinden op initiatief van beide partijen. De bevindingen en verbeteringen zijn onderdeel van de jaarlijkse controle door de onafhankelijke partij. Er wordt door de opdrachtnemer voldaan aan de eisen zoals gesteld binnen de audits voor zover het de technische infrastructuur betreft.

Bijlage 3 Applicaties

Basispakket software	Naam Leverancier	Omschrijving	Niveau	Applicatie beheerder, FP*
Adobe Acrobat	Adobe	Reader, Air, Flash Shockwave	Brons	
Cognos	Centric IT Solutions	Managementtool / BI-tool	Zilver	
Corsa	BCT	Digitale registratie van alle poststukken en opslag van documenten	Goud	Aad Nederveen, Coerd van Kasteel
Chrome	Google	Internet browser	Brons	
Java			Brons	
MS Acces	Microsoft		Brons	
MS Excel	Microsoft		Zilver	
MS Internet Explorer	Microsoft		Brons	
MS PowerPoint	Microsoft		Brons	
MS Word	Microsoft		Goud	
MS Silverlight	Microsoft		Brons	
SDU groene boekje	SDU		Brons	
SmartDocuments	SmartDocuments Nederland B.V./ BCT	Correspondentie systeem voor in / uitgaande post. Genereert standaard documenten, registratie in Corsa	Goud	Coerd van Kasteel
PDF Creator			Brons	
SVG viewer			Brons	
Enterprise Vault			Brons	

Niet-standaard software	Naam Leverancier	Omschrijving	Niveau	Applicatie beheerder, FP*
7zip			Brons	
Aanvraagstation Balies			Goud	Jan van der Sman
Adeptia	Enable-U	ESB / Broker	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng, TAB
Adobe CS	Adobe		Brons	
Adobe Illustrator	Adobe		Brons	
Adobe Indesign CS	Adobe		Brons	
Adobe Pagemaker	Adobe		Brons	
Adobe Photoshop	Adobe		Brons	
ADR4ALL	Centric		Brons	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Allegro	Kred'IT	Aanvragen en uitvoeren schuldhulpverlening	Goud	Aad van de Bos
Amis Lamires	Compudienst LVP BV	Reserveren van objecten als sporthallen, gymlokalen, sportvelden, zwembaden, enz., objecten als vergaderzalen, congrescentra, buurt- en wijkcentra, muziek-studio's, parkeergarages, en uitleen-objecten als sport-en spelmaterialen.	Zilver	
Arcadis MI2WEGEN	Arcadis Nederland BV	Wegbeheersysteem	Brons	
Arcadis RIOB	Arcadis Nederland BV	Inspectie op riolering (admin. Omgeving)	Brons	

Niet-standaard software	Naam Leverancier	Omschrijving	Niveau	Applicatie beheerder, FP*
ArcGIS	ESRI	Beheren, analyseren, bewerken en visualiseren van ruimtelijke data (minder functies dan ArcEditor) op de desktop	Brons	
Autovue			Zilver	Aad Nederveen, Coerd van Kasteel
Bentleyview	Bentley Systems International Limited	KA/CAD-CAM Geografisch	Brons	Adri Vollenhouw
Capacito	Trenso	Verkeerskundige software	Brons	
Cursim	Dat.Mobility	Rijcurvensimulatie	Brons	
Cyclomedia	CycloMedia Technologie B.V.	360 graden foto's (gelijk aan google streetview) controleren van straatborden, dakkapel ect.	Brons	Adri Vollenhouw
DigEplan	Lifecycle-tech	Meten in tekeningen, digitaal vergelijken, waarmerken(stempel en) en ondertekenen kan o.a. met DigEplan. DMS en Workflow integratie	Zilver	Aad Nederveen, Coerd van Kasteel
dg DIALOG BGT	Grontmij	Opbouw en beheer van de BGT	Goud	Adri Vollenhouw
DIS4FIS	Centric IT Solutions	Scannen van inkomende papieren facturen naar key2financien	Goud	Daan Eygenraam, Egbert Schaap
DIS4PIV	Centric IT Solutions	Digitaal archief voor oude gegevens burgerlijke stand	Brons	Kathinka Smit
Doc4all	Centric IT Solutions	Documentenuitvoer DMS, genereert documenten	Zilver	
Dragon Naturally Speaking	Dragon Systems		Brons	
Dreamweaver	Onbekend		Brons	
Drupal (rijswijk.nl, intranet)	Dutch Open Projects (DOP)	Open-source CMS-systeem	Goud	DOP / Wakil Ennaciri, Wilbert Gijzel
DUNCAN	Duncan automatisering	Ramings- en calculatiesoftware, software voor STABU bestekken en programmatuur voor meerjarenonderhoudsplanningen.	Brons	
eHerkenningmakelaar	KPN		Goud	Wakil Ennaciri
EPCheck	Ministerie van Infrastructuur en Milieu	Energie Presatie Coëfficiënt bereken, duurzaamheid en o.a. energie verbruik van gebouwen	Brons	
Facility2	Facility Kwadraat	Alle externe contracten inclusief module planning, onderhoud vastgoed en sporthallen. Ook rekenprogramma bepaling huurtarieven gemeentelijk vastgoed	Zilver	
Filezilla FTP	Filezilla		Brons	
Firefox	Mozilla	Internet browser	Brons	
FME Dekstop Oracle Edition Node Locked Licence	Vicrea Solutions BV		Zilver	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Gemnet TwinReader	KPN	Registratie van betalingen aan de BNG	Zilver	
GeoCAD	NedGraphics	Lanmeetkundig pakket voor het inwinnen en verwerken van landmeetkundige gegevens	Zilver	
Geoweb	ESRI Nederland BV	Webviewer geo-informatie, luchtfoto's, gebouwen en 360* graden foto's, GIS-viewer	Zilver	Adri Vollenhouw
GPR Gebouw	Gezamenlijke ontwikkeling gemeenten	Doorberekenen van energie verbruik van gebouwen, criteria vanuit database koppeling	Brons	
GWS4all	Centric IT Solutions	Aanvraag, registratie, beoordeling en afhandeling van (bijzondere) uitkeringen, workflow	Goud	Natasha Elioutina, Magda Schelling-Buijs

Niet-standaard software	Naam Leverancier	Omschrijving	Niveau	Applicatie beheerder, FP*
IBIS (GWW)	IBIS	Contractstukken schrijven, bestek tekenen, ramingen bestekken	Brons	
Hamizo Beheer	Ministerie van Infrastructuur en Milieu	Beheer van Luchtkwaliteit	Brons	
Handboek Archiefregelingen		Documentatie	Brons	
Handboek Schuldhulpverlening		Documentatie	Brons	
HIS@ALL	Centric IT Solutions BV	Opleggen alle gem. belastingen/heffen/innen/vordere n	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
iBabs	MSI	Papierloos vergaderen mbv. Tablets	Goud	Paul de Haan
Inkscape	Open source	Digitaal handtekeningen zetten / tekenprogramma	Brons	
IrfanView	Freeware	Viewer	Brons	
KAD4ALL	Centric IT Solutions	Kadastralegegevens vastleggen (percelen)	Zilver	
Key2Betalen	Centric IT Solutions	Kassasysteem voor betalingen voor publieke producten	Goud	Kathinka Smit
Key2Burgerzaken	Centric IT Solutions	Wet en regelgeving GBA en uitgifte van burgerlijke stand/reisdocumenten/rijbewijzen/verklaringen en verkiezingen	Goud	Kathinka Smit
Key2Datadistributie	Centric IT Solutions	De uitwisseling van basisgegevens tussen de basisregistraties en procesapplicaties.	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Key2Financien	Centric IT Solutions	Kernapplicatie financieen (grootboek/facturen/begroting)	Goud	Daan Eygenraam, Egbert Schaap
Key2GBA-V	Centric IT Solutions	GBA-v burgergegevens, module om in landelijke GBA te kijken. Gekoppeld an DDS	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Key2Jongerenmonitor	Centric IT Solutions	Registratie van jongeren ihkv leerplicht	Goud	Mustafa
Key2UBM FIS, GWS, HIS, LLA, PIV	Centric IT Solutions	Binnengemeentelijk controle op berichtenverkeer tussen kernapplicaties key2lijn	Goud	TAB
Key2VOA	Centric IT Solutions	GBA-v burgergegevens, landelijk. Procescontrole op berichtenverkeer. Mogelijkheden tot volgen van subjecten	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Kikker	Riodesk	Rioleringsprogramma, tekeningen aanpassen naar een bestand voor klikmeldingen	Brons	
Kluwer Burgerlijke Stand en Buitenlanders	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kluwer Financieel Gemeentebeleid	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kluwer Inkoop en Aanbesteding	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kluwer Milieuvergunningen	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kluwer Ongevallen en Rampenbestrijding	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kluwer Ruimtelijk Bestuursrecht	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kluwer Sociale Voorzieningen	Kluwer	Documentatie	Brons	
Kodak scan	Kodak	Scannen van docs die niet in Corsa moeten	Zilver	Aad Nederveen, Coerd van Kasteel
Layer7	Enable-U	Security policies voor DigiD en eHerkenning	Goud	TAB
Liber	BCT	Zakenmagazijn / Zakensysteem	Goud	Aad Nederveen, Coerd van Kasteel
Libreoffice	The document foundation	Open source office product	Brons	

Niet-standaard software	Naam Leverancier	Omschrijving	Niveau	Applicatie beheerder, FP*
MapInfo	Mapinfo	Tool voor bewerken van kaartmateriaal	Brons	
MDU	Centric IT Solutions	module Documentenuitvoer (MDU), genereert documenten voor het primaire proces (bijv. geboorteaktes).	Goud	Coerd van Kasteel
MeldDesk	Beheervisie	Meldingen van burgers via website, app, balie	Goud	Jan van der Sman
Microstation	Bentley Systems International Limited	Tekenpakket (AutoCAD) aanpassingen / maken van CAD-tekeningen.	Zilver	Adri Vollenhouw
Mindjet	Mindjet	Mindmapping software	Brons	
MLN Lichtkrant	Q-Lite	Balie (tv)schermen vertoon o.a. de openingstijden kan de gemeente (sevicebalie)	Zilver	Jan van der Sman
MS Project	Microsoft		Brons	
MS Visio	Microsoft		Brons	
NedInwinning	NedGraphics	Verwerken van landmeetkundige metingen tot en met 3D profielen	Brons	
Neevia Document Converter	BCT		Goud	Aad Nederveen, Coerd van Kasteel
Neuron BAG	Vicrea Solutions BV	Basisregistratie Adressen en Gebouwen; levert en neemt af van alle adres-gebouw gebruikende applicaties	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Neuron GIS	Vicrea Solutions BV		Goud	Adri Vollenhouw
Neuron WKPB	Vicrea Solutions BV	Wet Kenbaarheid Publieksrechtelijke Beperkingen (WKBP). Registratie gebiedsbeperkingen tbv RO	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng
Ogone	Ingenico Payment Service	Internetkassa digitale produkten website	Goud	Daan Eygenraam, Egbert Schaap
OLO	Ministerie van Infrastructuur en Milieu	Online OmgevingsLoket	Goud	Mike Bhoelai
Omnitrans	Dat.Mobility	Platform voor verkeers- en vervoersmodellering.	Brons	
Ortax	Ortec Finance	Waardering OG (calculatieprogramma). Crusiaal in laatste kwartaal van een jaar met uitloop naar de eerste 2 maanden van het volgende jaar.	Goud	Bart Meulenkamp
Paspomaat	Swisslog Ergotrans	Paspoort / rijbewijs distributie intern/opslagsysteem	Goud	Kathinka Smit
Pims@all	Centric IT Solutions	Geïntegreerd personeelsinformatie- en salarissysteem	Goud	Coen Hewitt
PKO	Kluwer/ Centric IT Solutions	Client volg systeem (registratie) vult info aan GWS via een intake gesprek, Workflow	Goud	
PrimoPDF	Nitro	PDF printer	Brons	
Qmatic	Qmatic	Clientbegeleidingssysteem (KCC) bij aanvragen van gemeentelijke producten, management informatie, forecasting van KCC bezettingen	Goud	Jan van der Sman
Raadsplein	MSI	Is een externe site: ibabs.eu met raadsvergaderingen en met links naar Company webcast voor live verslag	Goud	support@ibabs.eu / Griffie
RAP Gemeente Rijswijk		Literatuur over rechtspositie gemeente (werkgever versus werknemer)	Brons	
Riobase	Global Vitis	Huisaansluiting database, administratie van kaarten voor mutatie over riolen en wegen	Brons	

Niet-standaard software	Naam Leverancier	Omschrijving	Niveau	Applicatie beheerder, FP*
Rioscoop	Moons Ingenieurs	Inspectie en beheer riolen	Brons	
RoPlan	Bentley Systems International Limited	Beheren van RO-plannen	Brons	
SDU Rechtspositie B&W R&C	SDU	Documentatie	Brons	
SDU Stukkenlijst-Basisarchiefcode	SDU	Documentatie	Brons	
Sketch-up Pro	Design8 BV	creëren 3D oppervlakmodellen en visualiseert deze met texturen en animaties.	Brons	
Solidus	Solidus	Registeert inkomen telefooncontacten	Goud	Viona Verhoeff, Jan van der Sman
SquitXO	Roxit BV	Workflow aanvraag / afhandelingen/handhaving bouwvergunningen (Wabo)	Goud	Mike Bhoelai
STABU	Stabu	Bestekken tekenen en aanbesteden / projectadministratie	Zilver	
Sugar CRM	Acuity	Registeert alle klantvragen (CRM) KCC, klantencontact geschiedenis	Goud	Jan van der Sman, Wakil Ennaciri
Teamviewer	Teamviewer	Remote beheer	Zilver	
Technosoft	Technosoft	Rekenprogramma voor constructie beton, staal en verankeringen	Brons	
Topdesk belastingen	Topdesk	Belangrijk na opleggen van belastingen	Goud	Dennie Wiggers
Topdesk facilitair	Topdesk	Reserveren vergaderruimtes	Brons	Dennie Wiggers
TRS database (access)	Zelfbouw	Database met oude bouwtekeningen	Brons	
Veras	Grontmij	Analyse en monitoren van verkeersveiligheid	Brons	
Vibe	Novell	Bestandsuitwisseling	Brons	
VIS (vergunningen informatie systeem)	Berkeley bridge	Vergunningen Informatie Systeem; administratie van verleende vergunningen excl. WABO	Goud	Mike Bhoelai
VLTrader	Enable-U	Digikoppeling	Goud	Jan Saarloos, Shu Piu Cheng, TAB
Winzip		Uitpakken software	Brons	
WMO-Ned	ZorgNed	Aanvraag-->beschikken WMO-voorzieningen (LLV/HH/Aanp. Woning / scootmobiel/vervoer)	Goud	Mike Bhoelai
WorkPace	Wellnomics		Brons	
Workrave			Brons	
XMind	Xmind	Mindmapping	Brons	
Zoekhuis	Hedaal	Haalt vraagprijs van o.a. Funda op en geeft deze door aan Ortax voor WOZ bepaling (berekening)	Zilver	

Netwerkfaciliteit		Omschrijving	Niveau	
Beveiligingsmaatregelen			Goud	
Verbinding tussen Delft en Rijswijk			Goud	
Verbinding met Gemnet			Goud	
Toegang tot internet			Goud	
Uitwijkvoorziening			Goud	
Netwerkinfrastructuur	Het betreft hier de door Delft beheerde netwerkhardware		Goud	
Beheercomponenten	Backoffice systemen (servers, databases, netwerkcomponenten)		Goud	

Bijlage 4 Ondersteunde locaties

Locatie	Adres	Plaats
Hoogvoorde, Stadhuis	Bogaardplein 15	Rijswijk
RWC / de Werf	Steenplaatsstraat 2B	Rijswijk
Zwembad De Schilp	Schaapweg 4	Rijswijk
RijswijkBuiten	Van Rijnweg 1d	Rijswijk

Bijlage 5 Rollen en Functionarissen

Opdrachtgever

• Opdrachtgever	John Weijgertse
• Service level manager	Mirjam de Paus
• I-advies	Gertrude Gregorius, Louis Eggen, Wakil Ennacri
• Functioneel Applicatie Beheerder	Aanspreekpunt per applicatie conform Bijlage 3
• Gebruiker	Medewerker (in- of extern) van de opdrachtgever
• Security Officer	Dennie Wiggers

Opdrachtnemer

• Opdrachtnemer	Peter van den Hoogen
• Service Manager	Erik Kruiders
• IT-Beheer	Peter van den Hoogen
• ICT Service Desk	Natasja Schaap
• Security Officer	Hanneke Koenen

Bijlage 6 Tarieven Plusdiensten

Plusdiensten worden vergoed op basis van de in de onderstaande tabel genoemde tarieven vermeerderd met BTW.

De tarieven worden elke contractjaar aangepast overeenkomstig de wijzigingen in de CAO-gemeenten.

Functie	Uurtarief excl. Btw
Contract & Licentie Manager	€ 85,-
Operationeel beheerder	€ 55,-
Systeemspecialist	€ 75,-
Netwerkspecialist	€ 75,-
Databasespecialist	€ 80,-
Servicedesk medewerker	€ 40,-
Systeembeheerder	€ 45,-
Linux beheerder	€ 55,-
Databasebeheerder	€ 70,-
Servicemanager	€ 85,-
Teamleider	€ 85,-
Technisch architect	€ 80,-
(Technisch) projectleider	€ 80,-
Technisch applicatie beheerder	€ 45,-

De gehanteerde toeslagen voor overwerk, op de kosten of de uitgevoerde uren zijn:

- 100% op een zon- of feestdag tussen 0 en 24 uur;
- 75% op een zaterdag tussen 0 en 24 uur;
- 75% op een maandag of de dag volgend op een feestdag tussen 0 en 6 uur;
- 50% op dinsdag tot en met vrijdag tussen 0 en 6 uur;
- 50% op maandag tot en met vrijdag tussen 20 en 24 uur;
- 25% op maandag tot en met vrijdag tussen 6 en 20 uur.