



Dienstverleningshandvest (DVH) SSC DeSom

Versie	Datum verzonden	Status c.q. wijzigingen	Opsteller
1.0	20 juni 2014	Definitieve versie 2014	Paul Gijben
2.0	17 Februari 2015	Reviewversie 2015 aangemaakt	Alexandra van Dorland
2.1	19 Februari 2015	Review 2015 feedback informatiemanagers deel- en afnemers	Alexandra van Dorland
2.2	Mei 2015	Definitieve versie ter vaststelling	Martijn Schaper
3.0	November 2017	Voor DVH set 2017 is alleen het versienummer aangepast, qua inhoud zijn er geen wijzigingen aangebracht	Alexandra van Dorland
3.1	Februari 2019	Versie 3.1 toevoeging gerelateerd document 9 ihkv de AVG	Alexandra van Dorland

Dienstverleningshandvest GR SSC DeSom

De deelnemers en afnemer(s) van SSC DeSom, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de burgemeesters ter uitvoering van het besluit van het college van burgemeester en wethouders van 2 december 2014.

en

De Gemeenschappelijke Regeling SSC DeSom (hierna te noemen SSC DeSom), rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur a.i., A.W. Siebenga.

Gelet op artikel 4 van de GR SSC DeSom, komen het volgende overeen:

Dienstverleningshandvest GR SSC DeSom

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1: Begripsbepalingen

Voor toelichting op de in het dienstverleningshandvest en gerelateerde documenten gebruikte begrippen en afkortingen zie bijlage 1a.

Artikel 2: Gerelateerde documenten

1. Bijlage 1a Begripsbepalingen SSC DeSom
2. De Service Level Agreement (SLA) GR SSC DeSom
3. De Producten en Diensten Catalogus (PDC) GR SSC DeSom
4. Het Dossier van Afspraken en Procedures (DAP) GR SSC DeSom
5. Het Beveiligingshandboek DeSom (eerste versie in 2015 verwacht)
6. Regeling mobiele devices DeSom 2014, het in DeSom verband geharmoniseerde beleid t.a.v. mobiele devices, zie SLA.
7. Het Eindrapport Shared Service Center ICT DeSom: "Het Geheel Is Meer Dan De Som Der Delen", de Business Case waarop de besluitvorming voor oprichting van SSC DeSom is gebaseerd.
8. Rollen en verantwoordelijkheden DeSom_02, vastgesteld door SG, PT 21-8-13, uitwerking van de rollen en verantwoordelijkheden tussen de gemeenten, het samenwerkingsverband en SSC DeSom.
9. Verwerkersovereenkomst i.h.k.v. de AVG.

De documenten DVH, SLA, PDC en DAP en bijbehorende bijlagen maken integraal deel uit van de dienstverleningsovereenkomst. De overige documenten zijn kaderstellend en/of complementair.

Artikel 3: Intrekken oude versies

Zodra er een nieuwe versie van het dienstverleningshandvest en/of van de gerelateerde documenten is vastgesteld, komen daarmee alle oudere versies automatisch te vervallen.

Hoofdstuk 2 Organisatie en taken SSC DeSom

Artikel 2: Taken van SSC DeSom

De aan SSC DeSom opgedragen taken betreft het ICT domein. Onder andere levering van de technische infrastructuur, netwerk, werkplekken, telefonie (vast en mobiel), printerapparatuur en het beheer hiervan. Zie voor nadere toelichting SLA en PDC.

Artikel 3:PDC

1. De taken van SSC DeSom worden uitgewerkt in een PDC (zie bijlagen).
2. De PDC bevat standaard- en maatwerkproducten.
3. Het SSC DeSom evalueert jaarlijks met de partnerorganisaties de PDC, waarna eventueel op onderdelen herziening volgt.
4. Uitgangspunt van de beschrijving van de producten en diensten is dat deze op eenduidige wijze worden geleverd.

Artikel 4: Exclusiviteit

De producten en diensten uit de PDC worden exclusief door SSC DeSom geleverd en mogen niet, zonder afstemming met SSC DeSom, door de eigen afnemerorganisaties of bij derden betrokken worden.

Hoofdstuk 3 Dienstverlening

Artikel 5: Uitgangspunten producten en diensten

Bij de door de SSC DeSom te leveren diensten en producten worden door de partnerorganisaties de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- a) producten en diensten worden vraaggericht ontsloten conform afspraken in SLA en DAP;
- b) afname van producten en diensten geldt voor een beginperiode van vijf jaren, gerekend vanaf de datum van de eerste verstrekking van diensten in operationele zin en vervolgens telkens stilzwijgend verlengd met een periode van één jaar;
- c) wijzigingen op de PDC (wijziging van een dienst en/of verrekeningsgrondslag), binnen de periode van vaststelling, worden als een 'Wijzigingsverzoek' behandeld en afgestemd met de DeSom Informatiemanagers. Gezamenlijk wordt bepaald of er een nieuwe versie van de PDC komt. Indien er alleen wijziging van producten in de bijlagen is, omdat een bepaald producttype niet meer leverbaar is, dan zoekt SSC DeSom een vergelijkbaar product en wijzigt zij de relevante bijlage van de PDC. Iedere nieuwe versie wordt door SSC DeSom gecommuniceerd en opgenomen in Topdesk.
- d) Alle voor de dienstverlening benodigde specifieke informatie over een deel-/afnemer wordt vastgelegd in het DAP, incl. welke diensten/producten worden afgenomen. Het DAP wordt gewijzigd op het moment dat er zich bij een deel-/afnemer wijzigingen voordoen. Voor de periodieke afrekening van de diensten en producten zijn de in Topdesk geregistreerde aantallen leidend.

Artikel 6: Kwaliteit van de producten en diensten

De partnerorganisaties bepalen gezamenlijk de kwaliteitscriteria en kwaliteitsnormen welke worden vastgesteld in een op te maken SLA die deel uit maakt van dit handvest(zie bijlagen). Het SSC DeSom evalueert jaarlijks met de partnerorganisaties de SLA, waarna eventueel op onderdelen herziening volgt. Er geldt dus één gezamenlijk SLA.

Hoofdstuk 4 Bedrijfsvoering en financiering van SSC DeSom

Artikel 7:Meerwerk

1. Naast de dienstverleningsovereenkomst en de financiële bijdrage bedoeld in het vorige artikel kunnen tussen SSC DeSom en de afnemerorganisaties tussentijds afspraken worden gemaakt over meerwerk. Daarbij worden ook afspraken gemaakt over omvang en betaling van een extra financiële bijdrage.
2. In de PDC wordt naast het standaardwerk ten behoeve van de betreffende partnerorganisaties tevens voorzien in (financiële) afspraken over maatwerk en meerwerk en projecten;

Artikel 8: Overige kosten

Eventuele financiële voordelen bij minderwerk en/of beëindiging van maatwerk en meerwerk worden apart door de SSC DeSom bij de afnemerorganisaties verrekend met de jaarlijkse exploitatiekosten (=stimulatie op harmonisatie).

Hoofdstuk 5 Verplichtingen

Artikel 9:Opdrachtgeverschap/opdrachtnemerschap

1. De afnemers en SSC DeSom treffen de noodzakelijke maatregelen om adequaat invulling te geven aan het opdrachtgeverschap respectievelijk opdrachtnemerschap;
2. Onder de maatregelen als bedoeld in het eerste lid vallen in elk geval het invullen van de volgende rollen, deze worden vastgelegd in de DAP:
 - a. de opdrachtgevende cq. opdrachtnemende rol op strategisch niveau, verantwoordelijk voor het overleg over het verloop van de dienstverlening;
 - b. de regierol op tactisch niveau, verantwoordelijk voor het relatiebeheer en in dat kadercoördinerend voor dienstverleningsvraagstukken;
 - c. de contactrol per bedrijfsvoeringsgebied of taak, voor overleg en afstemming over de dienstverlening op operationeel niveau;
3. De afnemers en SSC DeSom zijn verantwoordelijk voor de communicatie binnen de eigen organisatie over de afgesproken dienstverlening.

Artikel 10: Verplichtingen SSC DeSom

SSC DeSom voert tenminste één keer per zes maanden overleg op strategisch niveau over de dienstverlening met iedere partnerorganisatie. Het strategisch overleg vindt plaats in de Adviescommissie conform de bepalingen in de GR SSC DeSom.

Artikel 11: Informatieplicht

1. De partnerorganisaties informeren elkaar tijdig over (dreigende) niet nakoming van enige verplichting uit dit dienstverleningshandvest of enig ander gemaakte schriftelijke afspraak;
2. Er wordt naar gestreefd in onderling overleg een oplossing te bereiken voor de situatie als bedoeld in het eerste lid, alvorens eventueel toepassing wordt gegeven aan de geschillenregeling uit artikel 44 lid 1 en 2 van de Gemeenschappelijke Regeling.

Hoofdstuk 6 Wijziging en expiratie

Artikel 12: Wijziging

Dit dienstverleningshandvest kan worden gewijzigd bij volstreekte meerderheid van besluit van het Algemeen Bestuur conform de bepalingen in de GR SSC DeSom;

Hoofdstuk 7 Slotbepalingen

Artikel 13: Aansprakelijkheid

Partijen stellen elkaar over en weer niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van de levering van goederen en diensten van en aan SSC DeSom.

Artikel 14: Evaluatie

1. Partnerorganisaties evalueren de werking van dit dienstverleningshandvest en SLA jaarlijks.
2. De evaluatie wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het Algemeen Bestuur van het SSC DeSom.

Artikel 15: Geschillenbeslechting

Op geschillen is artikel 44 lid 1 en 2 van de GR SSC DeSom van overeenkomstige toepassing.

Artikel 16: Inwerkingtreding

1. Dit dienstverleningshandvest treedt in werking op 1 januari 2015.
2. Dit dienstverleningshandvest wordt voor onbepaalde tijd overeengekomen.

Artikel 17: Citeertitel

Dit dienstverleningshandvest wordt aangehaald als Dienstverleningshandvest GR SSC DeSom.