

Deelovereenkomst ICT

Gemeenten Coevorden en Emmen

Inhoudsopgave

Artikel 1 Begripsomschrijvingen	4
Artikel 2 Het werkterrein waarop de deelovereenkomst betrekking heeft	5
Artikel 3 De dienstverlening die gastheergemeente aan gastgemeente levert met bijbehorende vergoedingen	6
Artikel 4 Kwaliteitsnormen	6
Artikel 5 Leveringsvoorwaarden.....	7
Artikel 6 Eigendom.....	8
Artikel 7 Mandaat en machtigingen	8
Artikel 8 Verantwoordelijken bij gastgemeente en gastheergemeente	8
Artikel 9 Wijze van afstemming.....	9
Artikel 10 Informatieverstrekking en rapportages.....	10
Artikel 11 Bescherming persoonsgegevens, geheimhouding en beveiliging ...	10
Artikel 12 Looptijd van de overeenkomst	10
Artikel 13 Bijlagen	11
Artikel 14 Citeertitel	11
Toelichting op de overeenkomst	12

Deelovereenkomst ICT

De ondergetekenden:

De publiekrechtelijke rechtspersoon **de gemeente Coevorden**, gevestigd te Coevorden, ten deze vertegenwoordigd door haar burgemeester, de heer B.J. Bouwmeester, hierna te noemen:

Gastgemeente

en

de publiekrechtelijke rechtspersoon **de gemeente Emmen**, gevestigd te Emmen, ten deze vertegenwoordigd door haar burgemeester, de heer C.Bijl, hierna te noemen:

Gastheergemeente

Overwegende dat:

1. partijen besloten hebben dat de gemeente Emmen als gastheergemeente met ingang van 1 januari 2010 structureel diensten zal verlenen aan de gastgemeenten Coevorden en Borger-Odoorn op het terrein van ICT (inclusief helpdeskondersteuning);
2. partijen deze dienstverlening willen vastleggen in een deelovereenkomst, vallend binnen het kader van de Raamovereenkomst samenwerking Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen 2009, (afgekort Raamovereenkomst BOCE), waarin de algemene uitgangspunten van samenwerking tussen Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen volgens het gastheergemeentemodel zijn vastgelegd;
3. de concrete dienstverlening op het terrein van ICT een bilaterale relatie betreft tussen Emmen en Coevorden enerzijds en een bilaterale relatie tussen Emmen en Borger-Odoorn anderzijds,
4. deze bilaterale relaties zijn vastgelegd in twee afzonderlijke maar soortgelijke deelovereenkomsten ICT tussen Emmen en Coevorden enerzijds en Emmen en Borger-Odoorn anderzijds;
5. de bepalingen van de Raamovereenkomst BOCE van toepassing zijn op deze deelovereenkomst;
6. het doel van deze deelovereenkomst is het op een efficiënte, effectieve en kwalitatief hoogwaardige wijze leveren van ICT-diensten teneinde de continuïteit en de kwaliteit van de samenwerkende partijen optimaal te ondersteunen;
7. deze deelovereenkomst de omschrijving omvat van de diensten en de voorwaarden waaronder deze worden geleverd betreffende ICT;

Komen het volgende overeen:

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

In aanvulling op de in de raamovereenkomst gebruikte begrippen, gelden de volgende omschrijvingen:

Accountmanager:

De accountmanager van de dienst Ondersteuning van de gastheergemeente.

Applicatiebeheer:

Het beheer van de applicatieprogrammatuur en de functionele databasestructuren en de verzorging van het onderhoud van de applicaties.

Bedrijfscontinuïteitsplan:

Het plan bevattende het geheel van maatregelen gericht op voortzetting van bedrijfsactiviteiten in geval van calamiteiten.

Componenten:

ICT-componenten

Functioneel beheer:

Het beheer dat namens de systeemeigenaar aan de gebruikerszijde van de informatiesystemen wordt uitgevoerd. Het functioneel beheer is hiermee verantwoordelijk voor de instandhouding van de functionaliteit van de applicatie.

Gastgemeente:

De gemeente Coevorden

Gastheergemeente:

De gemeente Emmen

ICT:

Informatie- en communicatietechnologie

ITIL:

Information Technology Infrastructure Library (ITIL), zijnde een verzameling van "best-practices" voor het procesmatig werken in de ICT.

Kantoorautomatisering:

Geheel van hardware en software componenten die benodigd zijn voor de uitvoering van kantoorwerkzaamheden.

Locaties:

De op 1 januari 2010 aangesloten locaties van gastgemeente

Netwerkconfiguratie:

De hardware, tussenliggende datacommunicatieverbindingen en bijbehorende besturingssystemen.

Partijen:

De gastgemeente en de gastheergemeente, vertegenwoordigd door hun burgemeesters.

Realisatieteam:

Het Realisatieteam bestaat uit in ieder geval de verantwoordelijk manager voor de Publieksservice en de manager Bedrijfsvoering en Ondersteuning van gastgemeente en de hoofden Informatievoorziening & Infrastructuur (I&I) en Klantencontactcentrum (KCC) van de gastheergemeente. Het Realisatieteam staat onder voorzitterschap van de teamleider bedrijfsvoering en organisatie van gastheergemeente.

Remote beheer:

Op afstand overnemen van de werkplek door ICT medewerkers ter ondersteuning van de eindgebruiker.

Serviceniveaus:

Beschrijving van het niveau van dienstverlening zoals afgesproken tussen gastgemeente en gastheergemeente.

Technisch beheer:

De instandhouding van de operationalisering van het informatiesysteem, dat bestaat uit apparatuur, programmatuur en gegevensverzamelingen (databases).

Artikel 2 Het werkterrein waarop de deellovereenkomst betrekking heeft

2.1 Algemeen

Vanaf de startdatum zal gastheergemeente via een datacommunicatieverbinding de programmatuur en de netwerkconfiguratie op de locatie van de gastgemeente beschikbaar stellen en houden conform de in dit document opgenomen bepalingen en standaarden.

2.2 Beheer van ICT componenten

Het beheer van ICT componenten wordt op grond van deze deellovereenkomst met ingang van 1 januari 2010 uitgevoerd door en vanuit gastheergemeente. Dit beheer betreft alle beheer- en ondersteuningsactiviteiten op automatiseringsgebied van de ICT-infrastructuur/netwerkconfiguratie.

2.3 Technisch beheer

Alleen het technisch beheer zal door gastheergemeente worden uitgevoerd. Het functioneel- en applicatiebeheer en de inrichting hiervan valt onder de verantwoordelijkheid van gastgemeente zelf.

2.4 Meerwerk

Gastgemeente heeft de mogelijkheid de opdracht te verstrekken om aanvullende diensten die niet zijn vastgelegd in deze overeenkomst door gastheergemeente te

laten uitvoeren. Voor de uitvoering van dit meerwerk wordt het dan geldende uurtarief gehanteerd. Dit betreft het in gastheergemeente geldende standaard uurtarief, zolang er nog uren van eigen medewerkers beschikbaar zijn. Moet voor het meerwerk extern capaciteit worden ingehuurd, dan zullen offertes worden opgevraagd en zullen de aangeboden tarieven worden besproken met de gastgemeente.

Artikel 3 De dienstverlening die gastheergemeente aan gastgemeente levert met bijbehorende vergoedingen

3.1 Diensten en tarieven

De diensten en tarieven van de door gastheergemeente aan gastgemeente te leveren diensten zijn opgenomen in bijlage A behorend bij deze deelovereenkomst. De tarieven worden jaarlijks tussen partijen vastgesteld.

3.2 Overheadkosten

In de tarieven genoemd in lid 1 zijn alle kosten inbegrepen, inclusief bijkomende overheadkosten.

3.3 Wijze van betaling

De vergoedingen die gastgemeente verschuldigd is voor de dienstverlening van gastheergemeente genoemd in lid 1, vinden als volgt plaats:

1. De facturering: 4x per jaar in vier gelijke delen van de totaalsom, aan het begin van ieder kwartaal waarop de factuur betrekking heeft;
2. De betaling: binnen 30 dagen na factuurdatum.

Bij de facturering wordt rekening gehouden met mogelijke mutaties in het aantal werkplekken.

Artikel 4 Kwaliteitsnormen

4.1 Serviceniveaus

De serviceniveaus zoals deze geboden worden door gastheergemeente aan gastgemeente zijn opgenomen in bijlage B behorend bij deze deelovereenkomst. De serviceniveaus worden 2 keer per jaar besproken en vastgesteld door de stuurgroep.

4.2 ITIL

Deze deel overeenkomst en de uitvoering ervan zijn gebaseerd op de principes zoals deze in de zogenaamde Information Technology Infrastructure Library (ITIL) zijn beschreven. In bijlage C behorend bij deze deelovereenkomst zijn deze principes uitgewerkt. Het daarbij opgenomen *concept* handboek wordt binnen een half jaar na ondertekening van deze deelovereenkomst vastgesteld door gastgemeente en gastheergemeente.

4.3 ICT-standaarden

Op deze overeenkomst zijn de ICT-standaarden van toepassing zoals goedgekeurd door het Realisatieteam. Het huidige overzicht van geldende standaarden is in bijlage D behorend bij deze deelovereenkomst bijgevoegd.

4.4 Helpdesk

Gastheergemeente richt een helpdesk in. Gastgemeente kan volgens het opgestelde helpdeskprotocol gebruik maken van deze helpdesk. Dit protocol is opgenomen als onderdeel 5 van bijlage A behorend bij deze deelovereenkomst.

4.5 ICT volwassenheid

De ICT volwassenheid van gastgemeente in het kader van deze overeenkomst moet verbeteren ten opzichte van de nulmeting die in 2009 is uitgevoerd door M&I met betrekking tot de situatie in 2008. Voor het vaststellen van de verbetering van de ICT-volwassenheid, vindt minimaal 1 maal per twee jaar een meting plaats, tenzij partijen anders overeenkomen.

4.6 Doorontwikkeling samenwerking ICT

Deze overeenkomst markeert de start van de samenwerking op ICT-gebied tussen gastheergemeente en gastgemeente. Partijen zetten zich in om in vervolg op de afspraken die zijn neergelegd in dit artikel verder te werken aan de doorontwikkeling van de kwaliteit van het ICT-beheer. Partijen zeggen toe in ieder geval de volgende aspecten aan te zullen pakken:

- Het opstellen van een bedrijfscontinuïteitsplan zoals genoemd in artikel 5 lid 4;
- Het verder op orde brengen en maken van afspraken over het applicatie- en functioneel beheer bij de gastgemeente;
- Het verder verbeteren van de ICT-volwassenheid zoals genoemd in lid 4.5 boven;
- Het verder optimaliseren van de prijs-/kwaliteitsverhouding van de diensten die onderdeel uitmaken van deze deelovereenkomst.

Artikel 5 Leveringsvoorwaarden

5.1 Componenten

Gastheergemeente beheert en exploiteert in het kader van de dienstverlening genoemd in artikel 3 uitsluitend componenten die door of onder verantwoordelijkheid van gastheergemeente zijn geïnstalleerd dan wel formeel in beheer zijn genomen, conform het ICT standaarden document, dat als bijlage D behorend bij deze deelovereenkomst is meegezonden.

Onderhoud en technische updates van de componenten worden door gastheergemeente in afstemming met gastgemeente verzorgd. Daarnaast verzorgt gastheergemeente de interne en externe datacommunicatievoorzieningen.

5.2 Verstoringen en beveiliging

Het beheer in het kader van deze deelovereenkomst wordt op dusdanige wijze uitgevoerd dat er een minimum aan verstoringen en beveiligingsrisico's zal zijn. De bijbehorende serviceniveaus en ICT-standaarden zijn opgenomen in bijlagen B en D behorend bij deze deelovereenkomst.

5.3 Wettelijke en marktconforme eisen

Gastheergemeente zorgt voor de verbetering en ontwikkeling van de beheerde ICT componenten genoemd in lid 1, om het de gastgemeente mogelijk te maken om aan de gestelde wettelijke en marktconforme eisen te voldoen.

5.4 Bedrijfscontinuïteitsplan

Gastgemeente stelt in 2010 een bedrijfscontinuïteitsplan op en stemt dit af met gastheergemeente. In dit bedrijfscontinuïteitsplan wordt in ieder geval benoemd welke processen en diensten van gastgemeente bedrijfskritisch zijn en welke beschikbaarheid hiervoor moet gelden. Hierbij moet rekening worden gehouden met eventuele wettelijke eisen en richtlijnen. Daarnaast moet het bedrijfscontinuïteitsplan een calamiteitenplan bevatten.

Artikel 6 Eigendom

Partijen treden zo spoedig mogelijk na afsluiting van deze deelovereenkomst nader met elkaar in overleg ten aanzien van de eigendomsverhouding van de over te dragen ICT-componenten en/of ICT infrastructuur. Deze worden in het eerste kwartaal van 2010 vastgesteld door de stuurgroep.

Artikel 7 Mandaat en machtigingen

7.1 Mandaatregeling

De geldende mandaatregeling ten behoeve van de uitvoering van diensten die onderwerp zijn van deze overeenkomst, is de regeling van de gastheergemeente. Het hoofd van de afdeling I&I van gastheergemeente beschikt conform de huidige regeling van gastheergemeente over de benodigde mandaten voor aanschaf van hardware en software.

7.2 GBA

Gastgemeente verleent een machtiging aan gastheergemeente als bedoeld in artikel 15 van het besluit GBA. Gastheergemeente verplicht zich uitdrukkelijk tot het uitvoeren van de werkzaamheden conform artikel 52 en 53 Besluit GBA. Afspraken over de bewerking van gegevens in het kader van de GBA, worden in het eerste kwartaal van 2010 door partijen vastgelegd in een aparte bewerkovereenkomst, waarvan een *concept* is bijgevoegd in bijlage F behorend bij deze deelovereenkomst.

Artikel 8 Verantwoordelijken bij gastgemeente en gastheergemeente

Verantwoordelijk voor het beheer van deze deelovereenkomst zijn het hoofd I&I van gastheergemeente en de manager Bedrijfsvoering en Ondersteuning van gastgemeente.

Artikel 9 Wijze van afstemming

9.1 Bestuurlijk overleg

Conform de bepalingen van artikel 4 lid 2 en 3 van de raamovereenkomst BOCE vindt minimaal één keer per jaar overleg plaats tussen de portefeuillehouders van gastheergemeente en gastgemeente en de verantwoordelijk manager voor het desbetreffende taakonderdeel van de gastgemeente en de gastheergemeente.

9.2 Ambtelijk overleg

Er zal maandelijks overleg plaatsvinden op managementniveau in het Realisatieteam. Daarnaast vindt maandelijks een operationeel overleg plaats tussen de medewerkers van gastgemeente en gastheergemeente. De ICT dienstverlening die onderdeel uitmaakt van deze overeenkomst wordt besproken in het Realisatieteam en staat als vast agendapunt benoemt in het maandelijks overleg van dit gremium.

9.3 Accountmanagement

Bij de dienst Ondersteuning van gastheergemeente wordt voor gastheergemeente een accountmanager aangesteld. De accountmanager is aanspreekpunt voor gastgemeente en informeert het aanspreekpunt van de gastgemeente actief over lopende zaken en ontwikkelingen.

9.4 Beleid en strategie

Gastheergemeente en gastgemeente bepalen gezamenlijk het beleid en de strategie op ICT gebied, welke wordt uitgevoerd door gastheergemeente.

9.5 Klachten

Een klacht met betrekking tot de dienstverlening vanuit de gastgemeente kan via het Centraal Servicepunt van de gastheergemeente worden gemeld. De gastheergemeente staat garant voor een snelle en adequate afhandeling van deze klacht. Klachten worden altijd behandeld door de betreffende accountmanager van gastheergemeente, in overleg met de daarvoor benoemde contactpersonen van de gastgemeente.

9.6 Escalatie

Indien een product of dienst niet binnen de gestelde termijn naar tevredenheid wordt geleverd, bestaat de mogelijkheid tot escalatie. Dit kan op twee manieren: er kan sprake zijn van functionele escalatie (meer kennis nodig) of hiërarchische escalatie (escalatie binnen de lijn). In geval van een hiërarchische escalatie zijn het hoofd van de afdeling I&I van de gastheergemeente en de verantwoordelijke manager bij de gastgemeente het eerste aanspreekpunt.

Artikel 10 Informatieverstrekking en rapportages

10.1 Informatie door gastgemeente

Gastgemeente is verantwoordelijk voor het correct aanleveren van informatie conform de geldende ITIL-processen en protocollen, zoals opgenomen in bijlage B behorend bij deze deelovereenkomst.

10.2 Specifieke afspraken

In aanvulling op de bepalingen van artikel 5 van de raamovereenkomst maken partijen in 2010 nadere specifieke afspraken over de inhoud en frequentie van rapportages behorende bij deze deelovereenkomst.

Artikel 11 Bescherming persoonsgegevens, geheimhouding en beveiliging

11.1 Bescherming persoonsgegevens

Partijen gaan voor het wettelijk kader omtrent de privacy uit van de toepasselijkheid op de dienstverlening van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de daaruit voortvloeiende regelgeving. Partijen stellen vast dat gastgemeente verantwoordelijke is en gastheergemeente bewerker in de zin van de WBP.

11.2 Geheimhouding

Gastheergemeente zal persoonsgegevens zoals die in het kader van de dienstverlening die onderdeel is van deze deelovereenkomst, uitsluitend verwerken ter uitvoering van de opdracht zoals verstrekt in deze deelovereenkomst en geheimhouding in acht nemen.

11.3 Beveiliging

Gastheergemeente zal zorgdragen voor technische en organisatorische maatregelen om een passend beveiligingsniveau te realiseren.

Artikel 12 Looptijd van de overeenkomst

12.1 Looptijd

Deze overeenkomst gaat in per 1 januari 2010. Conform artikel 12 lid 2 van de raamovereenkomst wordt deze deelovereenkomst voor onbepaalde tijd aangegaan.

12.2 Omzetting bestaande overeenkomsten op ICT-gebied

Bestaande overeenkomsten van gastgemeente met derden op het terrein waarop deze deelovereenkomst betrekking heeft, worden zo spoedig mogelijk, rekening houdend met bestaande looptijden, omgezet naar gastheergemeente.

Contracten van de gastgemeente met derden, die geen onderdeel zijn van de in deze deelovereenkomst overeengekomen dienstverlening door de gastheergemeente, blijven voor verantwoordelijkheid en rekening van die gastgemeente.

12.3 Evaluatie en opzegging

Ten aanzien van de evaluatie en opzegging van de deellovereenkomst gelden onverkort de bepalingen die zijn opgenomen in artikel 12.3 tot en met 12.7 van de raamovereenkomst.

Artikel 13 Bijlagen

De volgende bijlagen maken integraal deel uit van deze deellovereenkomst:

Bijlage A Diensten te leveren door de gastheergemeente

Bijlage B Serviceniveaus

Bijlage C Servicelevelmanagement volgens ITIL

Bijlage D Standaarden ICT-infrastructuur

Bijlage E Concept bewerkerovereenkomst GBA

Artikel 14 Citeertitel

Deze deellovereenkomst kan worden aangehaald als "Deellovereenkomst ICT 2009".

Aldus overeengekomen en in tweevoud getekend in
op door:

College van burgemeester en wethouders van de gemeente Coevorden,
de heer B.J. Bouwmeester

College van burgemeester en wethouders van de gemeente Emmen,
de heer C.Bijl

Toelichting op de overeenkomst

Algemeen

De buurgemeenten Coevorden en Emmen hebben samen besloten om een deel van de ICT-diensten gezamenlijk in te richten en te laten beheren door de gemeente Emmen. Om een professionele invulling te kunnen geven aan de ICT-taken van deze samenwerking en een goede ondersteuning te kunnen bieden aan de gebruikers van de aangesloten organisaties, is het noodzakelijk om goede afspraken te maken. Deze afspraken zijn in deze deelovereenkomst vastgelegd. Het betreft onder meer afspraken over de te leveren producten en diensten, de ondersteuning daarbij vanuit de serviceverlenende organisatie en over de communicatie en rapportages met betrekking tot deze service.

De onderhavige deelovereenkomst tussen de gemeenten Emmen en Coevorden is een deelovereenkomst, behorende bij de raamovereenkomst waarin de samenwerking tussen Borger-Odoorn, Coevorden en Emmen is vastgelegd. De raamovereenkomst is opgesteld conform de uitgangspunten van het zogenaamde gastheergemeentemodel. De relatie tussen de gastheergemeente en gastgemeente is die van opdrachtnemer versus opdrachtgever, waar bij opgemerkt moet worden dat zowel opdrachtnemer als opdrachtgever samen moeten werken (win-win situatie) om de kwaliteit van het ICT-beheer te kunnen waarborgen; dit impliceert dat het team Infrastructuur van gastheergemeente ook als adviseur optreedt bij veranderingstrajecten binnen haar werkgebied. Centraal moet staan de kwaliteit van de dienstverlening aan de deelnemende klanten.

Deze deelovereenkomst is een overeenkomst waarin het onderdeel samenwerking op het terrein van automatisering is beschreven. Het doel is het creëren van één ICT omgeving die voor de betrokken gemeenten geschikt is met behoud van de eigen identiteit van de gemeenten. Doelstelling van deze samenwerking is het op een efficiënte, effectieve en kwalitatief hoogwaardige wijze leveren van ICT-diensten teneinde de continuïteit en de kwaliteit van de eigen bedrijfsvoering van de aangesloten organisaties optimaal te ondersteunen en waar mogelijk te verbeteren.

Deze deelovereenkomst is de basis voor de serviceverlening op automatiseringsgebied. Het standaard serviceniveau in de deelovereenkomst is zodanig vastgesteld dat afwijkingen tot een minimum beperkt kunnen blijven.

Ad Artikel 2 Het werkerrein waarop de deelovereenkomst betrekking heeft

Voorlopig beperkt de samenwerking zich tot activiteiten op het automatiseringsgebied (beschikbaarheid en beheer ICT-infrastructuur) en daarbij streven naar maximale ondersteuning van de (al dan niet gezamenlijk opgepakte) Informatiseringsfunctie.

Het verzorgingsgebied beschreven in de onderhavige overeenkomst betreft alle zaken "van server tot toetsenbord", wat betekent dat gastheergemeente verantwoordelijk is voor alle zaken in het automatiseringswerkgebied van de aangesloten klanten. Dus zowel het specificeren, aanschaffen, vervangen en

functioneren van de automatiseringshulpmiddelen die binnen de bereik van deze overeenkomst vallen.

Ad 2.3 Technisch beheer

Door gastheergemeente wordt een desktopomgeving aangeboden waarbinnen een aantal standaard kantoorautomatiseringapplicaties wordt aangeboden. Het beheer van deze standaard kantoorautomatiseringapplicaties zal als enige Informatiseringdienst onder de verantwoordelijkheid van gastheergemeente vallen. Applicaties die hieronder vallen worden benoemd in de PDC. In bijlage A wordt verder op de invulling van de PDC (zie bijlagen). Voor de overige via de desktopomgeving aangeboden applicaties geldt dat deze technisch worden beheerd volgens het model Van Looijen. Dit model houdt in dat er een scheiding wordt gemaakt tussen functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Onder functioneel beheer wordt het beheer verstaan dat namens de systeemeigenaar aan de gebruikerszijde van de informatiesystemen wordt uitgevoerd. Het functioneel beheer is hiermee verantwoordelijk voor de instandhouding van de functionaliteit van het informatiesysteem. Applicatiebeheer voert het beheer uit van de applicatieprogrammatuur en de functionele databasestructuren en verzorgt het onderhoud van de applicatie. Het technisch beheer is verantwoordelijk voor de instandhouding van de operationalisering van het informatiesysteem, dat bestaat uit apparatuur, programmatuur en gegevensverzamelingen (databases).

Ad 9.3 Accountmanagement

Vanuit gastheergemeente wordt een accountmanager aangesteld. Deze accountmanager moet kennis van automatisering hebben en moeten beschikken over de mogelijkheid en vaardigheden om de techniek en functionaliteit begrijpelijk te maken voor de klant (gastgemeente). De accountmanager moet zowel de taal van de klant als die van de beheerders kunnen spreken en hierin een vertaalslag kunnen maken.

Ad 4.2 ITIL

ITIL is een verzameling van "best-practices" voor het procesmatig werken in de ICT waarmee een grote mate van consistentie wordt bereikt en een hoge kwaliteit van dienstverlening mogelijk wordt gemaakt tegen realistische kosten. Binnen gastheergemeente zijn de processen Incident-, Problem-, Change- en Configuration Management beschreven en (deels) geïmplementeerd. De mogelijkheid bestaat dat aanvullende ITIL processen als noodzakelijk worden beschouwd en worden beschreven en geïmplementeerd.

Ad 4.4 Helpdesk

Om het ICT-beheersconcept goed uit te kunnen voeren, is een helpdesk protocol opgesteld, waarin wordt aangegeven hoe en wanneer gastgemeente vragen, meldingen en storingen kan doorgeven aan gastheergemeente. De hier genoemde werkwijze maakt het mogelijk voor gastheergemeente de afspraken die zijn vastgelegd in deze deelovereenkomst na te komen.

Ad 5.4 Bedrijfscontinuïteitsplan

Aanvullende afspraken die specifiek zijn voor het waarborgen van de continuïteit in de dienstverlening worden vastgelegd in de bedrijfscontinuïteitsplan van gastgemeente en gastheergemeente. Het is een vereiste dat de gastgemeente een bedrijfscontinuïteitsplan opstelt met daarin ten minste benoemd welke processen en diensten van gastgemeente bedrijfskritisch zijn en welke beschikbaarheid hiervoor moet gelden. Hierbij moet rekening worden gehouden met eventuele wettelijke eisen en richtlijnen. Daarnaast moet het bedrijfscontinuïteitsplan een calamiteitenplan bevatten ook hierin staat de dienstverlening die door gastgemeente moet worden gegarandeerd voorop.

Voor het bepalen van prioriteiten in de afhandeling van incidenten en andere werkzaamheden is de prioriteitenlijst uit het bedrijfscontinuïteitsplan bepalend. Waar deze plannen en deze overeenkomst met elkaar in conflict zijn, wordt door het Realisatieteam een keuze gemaakt. Beleid op dit gebied wordt gemaakt door de gemeenten.

