

Inleiding en uitgangspunten

Deze DVO (Dienstverleningsovereenkomst) moet zorgen voor een goede afstemming tussen de betrokken partijen over het niveau van de dienstverlening en de hierbij te leveren prestaties. Hierbij wordt uitgegaan van de diensten geleverd door het ISZF, zoals vastgelegd in de Gemeenschappelijke Regeling onder basistaken (art. 4 lid 1), en later na besluitvorming in het bestuur daaraan is toegevoegd. De Gemeenschappelijke Regeling is per 1-1-2004 in werking getreden.

Dit document dient duidelijkheid te bieden en vertrouwen te scheppen in de te leveren diensten, de bijbehorende normen en de wijze waarop de continuïteit van de dienstverlening wordt gegarandeerd.

Onderstaande bijlagen maken onderdeel uit van de DVO:

- I. Dienstenpakket
- II. Definities en begrippen
- III. Basispakket
- IV. Pluspakket
- V. Contactpersonen en toegang
- VI. Procedure aanschaf hard- en software

Identificatie van Partijen

De afspraken zoals vastgelegd in deze DVO zijn overeengekomen tussen de partijen:

- Gemeenten Bolsward, Gaasterlân-Sleat, Lemsterland, Littenseradiel, Nijefurd en Wûnseradiel, hierna te noemen de gemeenten als opdrachtgevers;
- en
- Het ICT Samenwerkingsverband Zuidwest Fryslân, hierna te noemen ISZF, als opdrachtnemer;

Aard en omvang

De Dienstverleningsovereenkomst is opgesteld voor alle diensten die gebruikt worden door medewerkers van de gemeenten en die geleverd worden door het ISZF.

Geldigheid

De DVO is geldig vanaf het moment van ondertekening door de vertegenwoordigers van de partijen.

Onderwerp

Onderwerp van de DVO is het vastleggen van afgesproken dienstenniveaus voor de ICT diensten zoals benoemd in de Gemeenschappelijke Regeling onder basistaken en voor de in dit document vermelde aanvullende diensten.

Afbakening

Onder deze DVO vallen de diensten zoals die in deze DVO en de onderliggende bijlagen is beschreven.

Beschrijving van de dienst

Diensten worden verleend conform de beschrijving zoals vastgelegd in bijlage I, III en IV.

Eigendom en risico

De apparatuur en programmatuur, waarop de DVO betrekking heeft, is “eigendom” van de gemeenten of het ISZF. Dit eigendom is nader gespecificeerd in bijlage III en IV.

De eigenaar is verantwoordelijk voor de daarmee samenhangende kosten voor onderhoud en vervanging. Het ISZF is verantwoordelijk voor het beheer.

De gebruiker is verantwoordelijk voor het rechtmatige gebruik van de aan hem verstrekte middelen, en zal zich als ‘goed huisvader’ gedragen.

Geschillen

In geval van een geschil met een individuele gemeente zal het ISZF in overleg treden met de betrokken gemeente. Bij blijvend meningsverschil is het besluit van het Algemeen Bestuur van het ISZF bindend.

Partijen zullen op een met reden omkleed verzoek van de wederpartij, inzicht geven in procedures en wijze van kwaliteitsbeheersing voor zover betrekking hebbende op deze DVO.

Partijen spreken af dat een onafhankelijk advies van een derde instantie gevraagd kan worden.

Voorafgaand aan het onderzoek door derden, zal tussen de partijen overeengekomen worden in hoeverre dit advies bindend is.

Verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid

De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het eerstelijns functioneel beheer van de door de gemeenten gebruikte bedrijf(kritische)-applicaties.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technische beheer en het onderhoud van de genoemde configuraties, applicaties en diensten.

Het ISZF blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de dienstverlening.

Beperkingen en afhankelijkheden

Het ISZF kan geen verantwoordelijkheid nemen voor de beschikbaarheid, volledigheid en de juistheid van gegevens van derden daar waar deze gegevens wel verwerkt worden binnen diensten die door het ISZF geleverd worden.

Het ISZF kan geen verantwoordelijkheid nemen voor die componenten van de dienstverlening, waarbij het ISZF afhankelijk is van derden en waar op dit moment nog geen afspraken over zijn vastgelegd.

Het ISZF zal wel maximale inspanning leveren om het serviceniveau van de van dergelijke componenten afhankelijke diensten op het afgesproken niveau te houden.

Het ISZF is niet verantwoordelijk voor afspraken gemaakt door gemeenten met derden over enige vorm van ICT gerelateerde inspanning indien zij niet bij de voorbereiding en besluitvorming is betrokken.

Overlegstructuren, contactpersonen en correspondentie

De partijen wijzen ieder een contactpersoon aan die hen zal vertegenwoordigen in het kader van de uitvoering van deze DVO. De contactpersoon voor elke afzonderlijke gemeente wordt aangeduid met de contractmanager ICT.

De DVO wordt aan de hand van rapportages 1 maal per 2 maanden in het zogenoemde ICT Overleg besproken. Individuele partijen zijn altijd gerechtigd tot het uitroepen van een tussentijds overleg.

Wijziging van een dienst

Wijziging van een dienst kan herziening van de DVO noodzakelijk maken. Dit kan tussentijds in het ICT Overleg.

Een individuele gemeente kan een wijziging of uitbreiding van een dienst verlangen, in aanvulling op het voor de 6 gemeenten vastgelegde basispakket. Verzoeken voor een wijziging of uitbreiding van een dienst voor een individuele gemeente worden door de contractmanager ICT gedaan, door een schriftelijk wijzigingsvoorstel ingediend bij de adviseur ICT van het ISZF.

De voorgestelde wijziging wordt getoetst op een aantal uitgangspunten:

1. Voldoet het verzoek aan de al vastgestelde ISZF standaarden.
2. Is het toepasbaar voor meerdere gemeenten (nu of in de toekomst), en willen die op dit moment ook mee gaan doen.
3. Raakt het een bedrijfskritisch proces
4. Is er een noodzaak om de gevraagde wijziging projectmatig op te pakken
5. Zijn de kosten voldoende inzichtelijk
6. Wat is de gevraagde tijdsinspanning (planning)

Deze wijzigingen worden vastgelegd in het pluspakket van de betreffende gemeente.

Wijziging van de DVO

Wanneer één van de partijen voldoende aanleiding ziet wijzigingen in de DVO aan te brengen, doet deze partij hiertoe een schriftelijk voorstel. Vervolgens treden partijen hierover in overleg. Wijzigingen worden van kracht na ondertekening door de verantwoordelijke personen van de partijen.

Het aanbrengen van wijzigingen in de DVO kan alleen na goedkeuring van de Advies Commissie, door middel van een toevoeging aan de DVO, worden vastgelegd. Deze wijziging wordt ondertekend door de vertegenwoordigers van de gemeenten en het ISZF. Bij de eerstvolgende verlengingstermijn wordt de wijziging in een nieuwe versie van de DVO opgenomen.

Duur en beëindiging van de DVO

De DVO wordt afgesloten voor een periode van 1 jaar. In principe wordt de DVO telkens, aan het einde van de looptijd, stilzwijgend verlengd met een periode van 1 jaar.

Slotbepaling en handtekeningen

Hiermee verklaren de onderstaande partijen:

Gemeente Bolsward,
in deze vertegenwoordigd door

Gemeente Gaasterlân-Sleat,
in deze vertegenwoordigd door

Gemeente Lemsterland,
in deze vertegenwoordigd door

Gemeente Littenseradiel,
in deze vertegenwoordigd door

Gemeente Nijefurd,
in deze vertegenwoordigd door

Gemeente Wûnseradiel,
in deze vertegenwoordigd door

en

ICT Samenwerkingsverband Zuidwest Fryslân
in deze vertegenwoordigd door de heer A.W. Siebenga

akkoord gaan met de afspraken en procedures in dit document.

Opgemaakt d.d., te
Vertegenwoordiger gemeenten

Vertegenwoordiger ISZF