



2024 ICT Dienstverleningsovereenkomst

**Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier en
Stichting Waterproef**

Auteur

M.J. de Boer

Registratienummer

24.0877633

Datum

30-08-2024

Versie

1.0

Status

Definitief

Afdeling

Informatie & Automatisering

Inhoudsopgave

1. Overeenkomst	3
2. Bijlage A. Dienstverlening van HHNK	6
3. Bijlage B. Aanvullende dienstverlening	7
4. Bijlage C. Indicatie kosten met factuur 2023	8
5. Bijlage D. Voorwaarden Netwerk- en systeembeheer	9
6. Bijlage E. Werkwijze melding en afhandeling systeembeheer	16
7. Bijlage F. Klachtenprocedure	20
8. Bijlage G. Verklarende woordenlijst	21



1. Overeenkomst

De ondergetekenden

Het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier (hierna te noemen HHNK) gevestigd te Heerhugowaard, te dezen, ingevolge artikel 95 van de Waterschapswet rechtsgeldig vertegenwoordigd door afdelingshoofd I&A, mevrouw M.J. de Boer;

en

Stichting Waterproef statutair gevestigd te Edam, vertegenwoordigd door directeur, J

Overwegen het volgende

HHNK en Stichting Waterproef hebben een Service Level Agreement (SLA) ondertekend. In deze SLA is vastgelegd dat de omvang, inhoud en de wijze van uitvoering van Ondersteunende diensten nader zullen worden vastgelegd in jaarlijks op te stellen Dienstverleningsovereenkomsten (hierna te noemen DVO), welke overeenkomsten aanvullend behoren bij en onverbreekelijk deel uitmaken van de SLA.

komen overeen als volgt:

Artikel 1. Definities

De woorden en uitdrukkingen die in deze overeenkomst met een hoofdletter zijn geschreven zijn, tenzij uit de context anders blijkt, gedefinieerde woorden en uitdrukkingen waaraan de navolgende betekenis is toegekend:

Stichting Waterproef: het gezamenlijk laboratorium voor onderzoek naar water en bodem, van HHNK en Waternet.

Ondersteunende diensten: ICT-diensten van HHNK gericht op de ondersteuning van de processen van de Stichting Waterproef.

Partijen: de bij deze overeenkomst betrokken organisaties, te weten: Stichting Waterproef en HHNK.

Tarieven: Jaarlijks vast te stellen verrekenprijzen voor de door HHNK te leveren ondersteunende ICT diensten aan de Stichting Waterproef.

Data integriteit: dit betreft het borgen van data, zodanig dat deze niet door anderen dan bevoegden gelezen, gewijzigd of verplaatst kunnen worden en er vertrouwelijk mee wordt omgegaan.

Artikel 2. Strekking van de overeenkomst

Deze DVO regelt de afname van Ondersteunende ICT diensten door de Stichting Waterproef bij HHNK. De DVO is een aanvullend onderdeel van de SLA en maakt daarvan onverbreekelijk deel uit. In deze DVO zijn afspraken vastgelegd over:

- ICT dienstverlening door HHNK aan Stichting Waterproef;
netwerkbeheer en systeembeheer
specifieke projecten
- Omvang dienstverlening en jaaropdracht;



- Overlegstructuur ;
- Vergoedingen van de diensten;
- Algemeen geldende kwaliteitsvereisten;
- Operationele- en leveringsvoorwaarden.

Artikel 3. Omvang dienstverlening

Partijen zullen jaarlijks, uiterlijk voor 1 december, in overleg de omvang van de werkzaamheden voor het komende jaar in concept vaststellen.

Partijen zullen hiervoor tijdig in overleg treden met elkaar. Het overleg wordt gecoördineerd door het clusterhoofd ICT van HHNK.

De dienstverlening staat beschreven in de bijlagen A en B.

Artikel 4. Overlegstructuur

De volgende overlegstructuur wordt gehanteerd ten behoeve van een goede samenwerking.

	Waterproef	HHNK	Frequentie
Strategisch	■■■■■ J directeur Waterproef	Merel de Boer, afdelingshoofd I&A	2x per jaar
Tactisch	■■■■■ J afdelingshoofd	Remco Damen, clusterhoofd ICT	2x per maand
Operationeel proces	■■■■■ J applicatiespecialist	■■■■■ J servicemanager	1x per maand
Operationeel inhoud	<ul style="list-style-type: none">• ■■■■■ J applicatiespecialist• ■■■■■ J applicatiespecialist• ■■■■■ J applicatiespecialist	<ul style="list-style-type: none">• Eerste lijn: ICT Servicedesk• Tweede lijn: ■■■■■ J systeembeheerder• Derde lijn: afhankelijk per onderwerp	1x per week

Op operationeel niveau zijn de lijnen kort en wordt er contact met elkaar gezocht waar dat onderling nodig wordt geacht. Indien nodig, wordt er geëscaleerd naar een hoger niveau.

Naast deze overlegstructuur, wordt er ook twee maal per jaar een bijeenkomst georganiseerd waarbij alle betrokkenen van het operationele en tactische niveau aanwezig zijn. Tijdens deze bijeenkomst worden de grote lijnen besproken van het komende half jaar.

Tijdens het strategisch overleg van november vindt de (financiële) evaluatie van het afgelopen jaar plaats en wordt de DVO door het afdelingshoofd I&A en de directeur Stichting Waterproef in concept vastgesteld (artikel 3). Op verzoek van één van de partijen wordt er tussentijds extra overleg georganiseerd.

Artikel 5. Vergoedingen

Stichting Waterproef betaalt HHNK voor de afgenomen diensten en producten een vergoeding. Deze vergoeding is gebaseerd op de jaarlijks door HHNK vast te stellen Tarieven per product.



Voor de vergoeding wordt uitgegaan van een bedrag van € 200.000 inclusief BTW; dit blijkt historisch een realistische waarde. In het derde kwartaal van het lopende jaar geeft HHNK een schatting met onderbouwing van de te verwachten kosten voor ditzelfde jaar, waarna aan het einde van het jaar de uiteindelijke kosten worden gefactureerd aan stichting Waterproef.

Specifieke aanvullende opdrachten worden na onderling overleg op basis van specifiek daarvoor van toepassing zijnde tarieven afgerekend. Verbruikskosten voor telefonie/data worden separaat gefactureerd.

De Tarieven worden opgenomen in de Tarievenlijst die in bijlage C staat vermeld.

Artikel 6. Operationele en leveringsvoorwaarden

Specifieke afspraken zullen als bijlage D bij deze overeenkomst worden vastgelegd.

Artikel 7. Data integriteit

HHNK borgt de data integriteit van op de HHNK SFTP server geplaatste rapportages ten behoeve van klanten van Waterproef. Tevens borgt HHNK het toegangsbeheer op de Waterproef servers. HHNK zorgt voor de bescherming van de data en gaat er vertrouwelijk mee om.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Heerhugowaard

d.d. 27 september 2024

M.J. de Boer

[Redacted signature area]

ier

J

[Redacted signature area]

J



2. Bijlage A. Dienstverlening van HHNK

A.1 Netwerkbeheer en systeembeheer

	Algemene afspraken
Dienstverlening	Het cluster ICT-Beheer van HHNK beheert de IT-infrastructuur voor HHNK en Stichting Waterproef in Heerhugowaard. Het cluster verzorgt de toegang op het netwerk, de werkplekken, de telefonie en de daarop betrekking hebbende services voor de medewerkers van Stichting Waterproef, op basis van de door Waterproef-ICT aangeleverde gegevens.
Voorwaarden	Zie bijlage D voor de voorwaarden van het dienstenpakket ICT
Prijzen	Zie bijlage C Tarievenlijst
Procedure meldingen	Zie bijlage E voor de werkwijze en afhandeling

Dienst	Werkplek en systeembeheer: beheer van de kantoorautomatisering en centrale systemen
	Hardware t.b.v. werkplekken
	Inter- en intranettoegang
	Besturingssysteem werkplek
	Kantoorautomatisering (Microsoft Office pakket en Outlook)
	Specifieke in overleg geïnstalleerde kantoor softwareapplicaties
	Opslagfaciliteiten op de omgeving
	Back-up faciliteiten gegevens centrale computers
	Beheer Oracle en SQL Server database
	Beveiliging
Dienst	Netwerkbeheer: beheer van alle actieve netwerkcomponenten, netwerkprotocollen plus beveiliging
	Netwerkbeheer
	Telewerk voorziening (vanuit huis werken)
	Koppeling technische werkplekken aan netwerk
Prijsindicatie netwerk-systeembeheer	€ [redacted] G (incl. BTW) per jaar. De daadwerkelijke kosten worden in november onderbouwd en gefactureerd.

Dienst	Telefonie
	Beheer en onderhoud telefooncentrale
	Beheer en onderhoud nummerplan en functionaliteit
	Telefonie (vast en mobiele abonnementen)
Prijsindicatie mobiele abonnementen	€ [redacted] G (incl. BTW) per jaar voor 2024. De daadwerkelijke kosten worden twee keer per jaar gefactureerd buiten de DVO om.

Specifieke Stichting Waterproef applicaties en technische werkplekken worden door Stichting Waterproef zelf beheerd.



3. Bijlage B. Aanvullende dienstverlening

Projecten

Omschrijving van de dienst

De dienst Projecten is gericht op het beschikbaar stellen van ondersteunende diensten die niet binnen de normondersteuning vallen.

Voorwaarden van de dienst

De dienst Projecten wordt ter beschikking gesteld onder de volgende voorwaarden:

- a. Opdracht wordt uitgevoerd na goedkeuring afdelingshoofd Programma en Advies van Waterproef
- b. Aanvragen als hierboven worden als aparte opdrachten beschouwd. Per opdracht wordt projectmatig urenbeslag, doorlooptijd en kosten bepaald. Afwijkingen worden tijdig door Partijen aan elkaar gemeld.
- c. Bij alle inkoop/bestelprojecten zal het vigerende inkoop- en aanbestedingsbeleid van HHNK van toepassing zijn en de procedures van het inkoop- en aanbestedingshandboek en de inkoopvoorwaarden worden gehanteerd.
- d. Doorbelasting van de kosten vindt jaarlijks, met uitzondering van de telefoniekosten, achteraf plaats.



4. Bijlage C. Indicatie kosten met factuur 2023

Omschrijving	Bedrag
Hardware: back-end servers	
Hardware: DC servers	
Hardware: klein materiaal	
Hardware: switches	
Noodstroomvoorziening	
Verbinding HHNK - Waterproef	
Internetverbinding	
Thuiswerk omgeving	
Vaste telefonie verbinding	
Telefonie omgeving	
Software: Back-end en back-up	
Software: back-up	
Software: Microsoft licenties	
Gebruik printers	
Huur printers	
Ondersteuning back-up	
Ondersteuning Mobile Device Management	
HHNK uren	
Totaal	

Alle bedragen zijn exclusief BTW.

Abonnementen en gebruikskosten voor vaste-, mobiele- en data abonnementen worden twee keer per jaar apart gefactureerd. Deze kosten worden achteraf na werkelijk gebruik gefactureerd met behulp van de applicatie "KPN Online Selfcare". Medewerkers van Waterproef maken gebruik van de gezamenlijke bel- en databundel van HHNK. Daarvoor geldt een stuksprijs per maand van € G voor voice&data en € G voor data only abonnementen. Daarbij geldt onbeperkt bellen en 6 TB datapool per maand.



5. Bijlage D. Voorwaarden Netwerk- en systeembeheer

Het dienstenpakket netwerk- en systeembeheer is samengesteld uit een aantal individuele diensten. Per dienst zijn specifieke voorwaarden van toepassing. In de volgende paragrafen worden de diensten nader gedefinieerd. Deze diensten hebben betrekking op:

- Werkplek (Standaard, Technisch en Mobiel);
- Account;
- Telefoon (Vast en Mobiel abonnementen);
- Datalijnen;
- Database;
- Servers.

Het beheer van de thuiswerkomgeving valt onder deze DVO; de Cloud toepassingen (waaronder de Microsoft tenant) vallen niet onder deze DVO. Stichting Waterproef regelt dit zelf met de leverancier. In geval van escalatie, levert HHNK op verzoek van Stichting Waterproef ondersteuning.

Werkplek (Standaard en Beheer)

Omschrijving van de dienst

De dienst Werkplek is gericht op het beschikbaar stellen van een fat client desktop voor de Waterproef ICT beheerders en thin clients voor de Waterproef gebruikers om verbinding te maken met de achterliggende RDS farm. De economische levensduur van een werkplek is bepaald op 5 jaar.

Naast het beschikbaar stellen van bovengenoemde middelen zal het cluster ICT-Beheer ook zorgdragen voor onderhoud en ondersteuning van de hardware en de basis programmatuur. Zie bijlage G voor overzicht basisprogrammatuur.

Voorwaarden van de dienst

De dienst werkplek wordt ter beschikking gesteld onder de volgende voorwaarden:

- a. De klant is verantwoordelijk voor het verzekeren (inboedelverzekering) van de werkplekken.
- b. Het cluster ICT-Beheer blijft eigenaar (budgethouder) van het beschikbaar gestelde middel. De klant heeft het middel in bruikleen.
- c. Het cluster ICT-Beheer zal zorgdragen voor een zo spoedig mogelijke levering van de middelen. Indien, door oorzaken buiten de invloedssfeer van het cluster ICT-Beheer, levering niet op het overeengekomen tijdstip kan plaatsvinden, zal het cluster ICT-Beheer de aanvrager op de hoogte brengen van de vertraging, onder mededeling van het verwachte tijdstip van feitelijke levering. In dergelijke overmacht situaties zal het cluster ICT-Beheer niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor eventuele gevolgen van genoemde vertraging.



- d. Het cluster ICT-Beheer gaat ervan uit dat aan alle voorwaarden voor installatie (netspanning, netwerkaansluiting, bureau, naam van de vaste medewerker), conform procedure nieuwe medewerker Waterproef is voldaan, voordat de feitelijke installatie op verzoek van ICT Waterproef van een werkplek begint.
- e. Het cluster ICT-Beheer in persoon of van afstand kan toegang verleend worden tot de werkplek om ondersteunende werkzaamheden uit te voeren; echter altijd na afstemming met Stichting Waterproef.
- f. Het is het cluster ICT-Beheer toegestaan, in geval van een (dreigende) calamiteit, urgente wijzigingen uit te voeren op de werkplek mits de functionaliteit van de werkplek hierbij niet in gevaar wordt gebracht en tijdig is gecommuniceerd met Stichting Waterproef.
- g. De werkplek zal alleen worden gebruikt voor beoogde functionaliteit.
- h. Tevens zijn van toepassing de bij Stichting Waterproef en HHNK geldende beleidsregels omtrent informatie veiligheid, vertrouwelijkheid en integriteit.
- i. De medewerker zal de werkplek zodanig positioneren, dat schadelijke invloeden, zoals hitte of stof geen schade kunnen doen ontstaan aan hardware en/of software.
- j. HHNK is niet verantwoordelijk voor de installatie van software van derden op technische werkplekken, zolang deze bedoeld zijn voor het uitvoeren van werkzaamheden waar de technische werkplek voor bedoeld is. Het cluster ICT-Beheer geeft de klant voldoende autorisatie tot de technische werkplek om deze toepassingen te installeren en te configureren.
- k. Wijzigingen die niet volgens de betreffende procedure zijn uitgevoerd, worden niet ondersteund en kunnen zonder afstemming met de medewerker op elk gewenst moment ongedaan worden gemaakt door het cluster ICT-Beheer. De medewerker kan verantwoordelijk worden gehouden voor de aanwezigheid van "illegale" software op de bij hem of haar in gebruik zijnde standaard werkplek. Software krijgt het predicaat illegaal wanneer het niet in afstemming met HHNK geïnstalleerd is.
- l. Werkplekken die storingen vertonen als gevolg van illegale wijzigingen in de besturingssoftware of in de applicatiestructuur worden opnieuw van de oorspronkelijke installatie voorzien.

Kaders van de dienst

- a. Het cluster ICT-Beheer is niet verantwoordelijk voor het veiligstellen van medewerkersdata die is opgeslagen op opslagmedia van de werkplek met uitzondering van de data die gebruikt wordt door standaardtoepassingen.
- b. Het cluster ICT-Beheer is niet verantwoordelijk voor de werking en het onderhoud van toepassingen bedoeld onder lid j van de voorwaarden van de dienst Werkplek.
- c. Installatie en ondersteuning van de dienst vallend onder deze DVO hebben alleen betrekking op locaties die vallen onder de vestigingen van Stichting Waterproef.



- d. De dienstverlening "Werkplek" is alleen van toepassing op middelen die beschikbaar zijn gesteld door het cluster ICT-Beheer.
- e. De werkplek is in principe 7 dagen per week, 24 uur beschikbaar. De ondersteuning wordt alleen gegarandeerd van 08.00 uur tot 17:00 uur op werkdagen dat het cluster ICT-Beheer werkzaam is. Buiten deze tijden is de dienst wel beschikbaar, maar kan het cluster ICT-Beheer de ondersteuning niet garanderen.
- f. In geval van calamiteiten buiten het onder e. genoemde tijdvenster heeft het cluster ICT-Beheer een storingsdienst beschikbaar. Deze is bereikbaar op 072 - [redacted] en bruikbaar voor andere storingsdiensten. Dit nummer is derhalve alleen te gebruiken door een eventuele storingsdienst van Waterproef. Over invoering van een urgente wijziging wordt met contractanten van de DVO overlegd om zoveel mogelijk de impact op de bedrijfsprocessen te beperken.

Account

Omschrijving van de dienst

De dienst "Account" heeft betrekking op het ondersteunen van specifieke medewerker of medewerkersgroepen in de uitoefening van kerntaken. Binnen deze dienst zijn de volgende aspecten inbegrepen:

- a. Toegang;
- b. Beveiliging;
- c. Dataopslag;
- d. Printen;
- e. Applicaties.

Voorwaarden van de dienst

- a. De medewerker zal zich bewust onthouden van activiteiten die het gebruik van de beschikbaar gestelde services in gevaar brengen of waardoor de informatievoorziening kan stagneren dan wel beschadigen.
- b. Alle storingen of afwijkingen in de werking van genoemde services dienen direct te worden gemeld bij de afdeling ICT van het Stichting Waterproef.
- c. De medewerker dient passende maatregelen te treffen die het oneigenlijke gebruik van zijn of haar account en/of password door derden onmogelijk maakt. Een password is persoonlijk en mag onder geen beding worden gedeeld door verschillende medewerkers.
- d. Aanvragen voor de dienst 'Account' moeten via Topdesk of via de mail [redacted] worden ingediend bij de ICT Servicedesk van het cluster ICT-Beheer. Dit kan enkel gebeuren door de gemandateerde personen van Waterproef.

Kaders van de dienst

- a. Ondersteuning van het beschikbaar gestelde account door het cluster ICT-Beheer is alleen van toepassing indien de medewerker heeft gehandeld in overeenstemming met de in voorwaarden van de dienst en gedurende de in de Service garantie tabel (Bijlage E) genoemde beschikbare uren.



- b. De dienstverlening "Account" is in het kader van deze DVO alleen van toepassing voor medewerkers en tijdelijke arbeidskrachten (of daarmee gelijkgestelde) van het Stichting Waterproef.
- c. De dienstverlening "Account" is alleen van toepassing op middelen die beschikbaar zijn gesteld door het cluster ICT-Beheer.
- d. Applicaties zijn medewerker gebonden of pc gebonden. Aan de hand van het account wordt bepaald welke applicaties voor de medewerker beschikbaar komen. Hieronder valt ook de toegang tot de specifieke Stichting Waterproef applicaties, vallende onder het beheer en onderhoud van Stichting Waterproef.
- e. Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de Waterproef servers en data, die onder deze DVO vallen. De back-up wordt extern (buiten hoofdkantoor) bewaard. Er zal niet specifiek voor het Stichting Waterproef een aparte back-up procedure worden afgesproken. Op locatie van Waterproef in Edam is er ook een back-up oplossing aanwezig ten behoeve van de technische (laboratorium) werkplekken. Deze back-up oplossing wordt up-to-date gehouden door HHNK, maar verder beheerd door de Waterproef ICT Beheerders.
- f. Herstel van verloren geraakte data kan worden aangevraagd bij de ICT Servicedesk. De aanvraag moet minimaal de volgende gegevens bevatten: locatie van het bestand, bestandsnaam en de versie datum van de betreffende data. Herstel van laboratorium systemen wordt door de Waterproef ICT Beheerders uitgevoerd.

Telefonie (Vast en Mobiele abonnementen)

Omschrijving van de dienst

Het beschikbaar stellen van medewerkers en middelen voor het mogelijk maken van interne en externe telefonische communicatie. Hieronder valt de vaste en mobiele telefonie en de telefooncentrale.

Medewerkers van Waterproef en HHNK maken gemeenschappelijk gebruik van één bel- en databundel:

- Voice/Data abonnement (smartphones) – 6 TB datapool en onbeperkt bellen
- Data only abonnement (tablets en laptops) – 6 TB datapool

Indien een medewerker meer dan het gemiddelde verbruikt worden deze extra kosten in rekening gebracht. Omdat er sprake is van een concernbundel wordt er enkel op excessief datagebruik gemonitord.

Voorwaarden van de dienst

- a. Eigen beleid van Stichting Waterproef is van toepassing bij het gebruik van de telefonie.

Kaders van de dienst

- a. Het cluster ICT-Beheer levert mobiele abonnementen en SIM kaarten.
- b. HHNK beheert het onderhoudscontract van de telefooncentrale.

Datalijnen



Omschrijving van de dienst

Het beschikbaar stellen van medewerkers en middelen voor het mogelijk maken van interne en externe datacommunicatie. Hieronder vallen:

- Vaste verbindingen tussen de locaties;
- Actieve en passieve netwerkcomponenten;
- Uitgeven en beheren vaste IP-adressen;
- Internetconnectie;
- Analoge-en digitale telefoonlijnen.

Voorwaarden van de dienst

- a. Het is niet toegestaan zelf vaste IP-adressen toe te wijzen of te wijzigen zonder een verzoek van wijziging aan de ICT Servicedesk van het cluster ICT-Beheer. Het cluster ICT-Beheer is verantwoordelijk voor wijzigingen aan de IT-infrastructuur.
- b. De dienstverlening aan Stichting Waterproef is afhankelijk van levertijden van een derde partij (Vodafone).
- c. De dienst moet aangevraagd worden door middel van een verzoek tot wijziging bij de ICT Servicedesk.
- d. Aansluitingen en uitbreiding op het datanetwerk moeten worden aangevraagd bij het cluster ICT-Beheer via de ICT Servicedesk.
- e. Alle storingen of afwijkingen in de werking van genoemde services dienen direct te worden gemeld bij de ICT Servicedesk van het cluster ICT-Beheer.

Kaders van de dienst

- a. Het cluster ICT-Beheer levert producten conform hun standaardisatie op gebied van merk, model en type. Niet standaardproducten worden niet ondersteund.

Database

Omschrijving van de dienst

Het beheren en veiligstellen van de centrale Oracle of SQL gerelateerde databases op de servers.

Voorwaarden van de dienst

- a. Het is niet toegestaan om door de leverancier van een applicatie zonder medewerking van het cluster ICT-Beheer wijzigingen of installaties van een database uit te laten voeren.
- b. Alle storingen of afwijkingen in de werking van genoemde services dienen direct te worden gemeld bij de ICT Servicedesk van het cluster ICT-Beheer.
- c. Het is het cluster ICT-Beheer alleen toegestaan wijzigingen uit te voeren zonder voorafgaande toestemming van de medewerker in het geval er sprake is van een calamiteit waarbij de dienstverlening aan meer dan één medewerker in gevaar is.

Kaders van de dienst



- a. Het cluster ICT-Beheer zorgt, indien nodig in overleg met de leverancier van de applicatie, voor een optimale werking van de database.
- b. Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de data, waaronder die van Stichting Waterproef, binnen het netwerk van HHNK.
- c. De back-up wordt extern (buiten hoofdkantoor) bewaard. Er zal niet specifiek voor het Stichting Waterproef een aparte back-up procedure worden afgesproken.
- d. De Database is in principe 7 dagen per week, 24 uur beschikbaar met de volgende uitzonderingen:
 - i. Voor de invoering van een urgente wijziging, voor het oplossen of ter voorkoming van een calamiteit. Over invoering van een urgente wijziging wordt met contractanten van de DVO overlegd om zoveel mogelijk de impact op de bedrijfsprocessen te beperken.
 - ii. De beschikbaarheid wordt alleen gegarandeerd van 08.00 uur tot 17.00 uur op werkdagen dat het cluster ICT-Beheer werkzaam is. Buiten deze tijden is de dienst wel beschikbaar, maar kan het cluster ICT-Beheer de beschikbaarheid niet garanderen.
- e. In geval van calamiteiten buiten kantoor tijden en in het weekend heeft het cluster ICT-Beheer een storingsdienst. Deze is bereikbaar op 072 - [REDACTED] en alleen te gebruiken door de Waterproef storingsdienst.
- f. Het cluster ICT-Beheer levert producten conform hun standaardisatie op gebied van merk, model en type. Niet standaardproducten worden niet ondersteund.

Servers

Omschrijving van de dienst

Het installeren, beheren en veiligstellen van programmatuur op de centrale servers.

Voorwaarden van de dienst

- a. Om werkplek onafhankelijk werken mogelijk te maken wordt alle programmatuur centraal op een server geïnstalleerd.
- b. Installatie van nieuwe versies programmatuur worden als wijzigingsverzoek ingediend bij de ICT Servicedesk.
- c. Installatie/aanschaf van nieuwe programmatuur worden als wijzigingsverzoek, via de ICT Servicedesk, ingediend bij de Change Advisory Board (CAB) van HHNK en Stichting Waterproef. Zij toetsen of de nieuwe programmatuur past binnen de technische infrastructuur van HHNK en Waterproef. Grote installaties, meer dan 8 uur, worden apart gefactureerd en in het jaar erop in de DVO genomen.
- d. Werkzaamheden op de servers worden door het cluster ICT-Beheer uitgevoerd of in onderlinge afstemming door Waterproef.



- e. Waterproef beheerders hebben via hun local admin account toegang tot de lokale werkstations en applicatie servers.

Kaders van de dienst

- a. De servers zijn in principe 7 dagen per week, 24 uur beschikbaar met uitzondering voor uitvoering van preventief onderhoud, voor het oplossen of ter voorkoming van een calamiteit. Voor de uitvoering van onderhoud wordt met contractanten van de DVO overlegd om zoveel mogelijk de impact op de bedrijfsprocessen te beperken.
- b. In geval van calamiteiten buiten kantoortijden en in het weekend heeft het cluster ICT-Beheer een storingsdienst. Deze is bereikbaar op 072 – [REDACTED] en alleen te gebruiken door de Waterproef storingsdienst.
- c. Dagelijks wordt er een back-up gemaakt van de Waterproef servers en data, die onder deze DVO vallen. De back-up wordt extern (buiten hoofdkantoor) bewaard. Er zal niet specifiek voor het Stichting Waterproef een aparte back-up procedure worden afgesproken.



6. Bijlage E. Werkwijze melding en afhandeling systeembeheer

ICT Servicedesk

De ICT ServiceDesk is het centrale meldpunt van de dienstverlener voor de ICT-medewerker Stichting Waterproef ter ondersteuning van het volledige basisdienstenpakket. Alleen op dit centrale meldpunt kan de medewerker melding maken van de volgende aspecten:

- a) melden van storingen;
- b) indienen van verzoeken tot wijziging product;
- c) vragen over de dienstverlening;
- d) klachten over de dienstverlening;
- e) aanvragen dienst.

De ICT Servicedesk is bereikbaar op toestel 072- [REDACTED] en e-mail [REDACTED]. De ICT Servicedesk is bereikbaar op werkdagen tussen 8:00 uur en 17:00 uur. Voor calamiteiten buiten de kantoor tijden stelt het cluster ICT-Beheer een wacht dienst ter beschikking. Deze is bereikbaar op 072 – [REDACTED] en alleen te gebruiken door de Waterproef storingsdienst.

Een melding kan via Topdesk, e-mail of telefonisch plaatsvinden. Aanmelden/afmelden van medewerkers in/uitdienst vindt plaats via een melding aan [REDACTED]. Over het algemeen zal de ICT Servicedesk-medewerker zelf direct ingaan op de gestelde vraag of de storing die door de ICT-medewerker wordt aangemeld. Hij of zij zal eerst zelf trachten het probleem op te lossen. Indien nodig wordt het probleem bij de 2e lijn gemeld. De ICT Servicedesk legt de omschrijving van de storing vast in een daartoe op de ICT Servicedesk aanwezig systeem. De aangewezen medewerker van het cluster ICT-Beheer neemt contact op met ICT-Waterproef om de storing in behandeling te nemen en geeft terugkoppeling bij afronding van het incident.

Voor registratie en afhandeling van klachten en onregelmatigheden is een klachtenprocedure opgezet (zie bijlage F).

Voorschriften

Van de ICT-medewerker wordt verwacht dat hij/zij de ICT Servicedesk medewerker van de volgende informatie voorziet:

- a) **Naam** (van de persoon die de melding doet);
- b) **Configuratienummer** (aanwezig op desktop-PC en alleen van toepassing in geval van een storing c.q. incident);
- c) **Toestelnummer**;
- d) **Omschrijving** van de storing, vraag of klacht.

Op basis van deze informatie zal een registratie plaatsvinden. De ICT Servicedesk medewerker zal de registratie bevestigen door het afgeven van een uniek registratienummer en deze via een e-mail bericht naar de medewerker sturen.

De dienstverlening van de ICT Servicedesk heeft alleen betrekking op aspecten van ICT-dienstverlening zoals vastgelegd in deze DVO.

Beschikbaarheid medewerkers



Het cluster ICT-Beheer zal zorgdragen voor een voldoende bezetting ter ondersteuning van het gehele dienstenpakket gedurende de service-uren zoals die zijn vastgelegd in de Service Garantie Tabel.

Indien sprake is van situaties van overmacht, ofwel situaties waarop redelijkerwijs kan worden vastgesteld dat de gewenste bezetting niet te verwezenlijken is, zal dit door het cluster ICT-Beheer aan Stichting Waterproef worden gemeld.

Indien op enig moment behoefte bestaat buiten de bovengenoemde service-uren te beschikken over inzet van medewerkers van het cluster ICT-Beheer (niet structureel) dient dit op voorhand, maar minimaal 10 werkdagen voor het ingaan van de dienstverlening te worden aangevraagd bij de ICT Servicedesk. Deze zal het verzoek ter beoordeling voorleggen aan het clusterhoofd ICT-Beheer.

Beschikbaarheid middelen

Het cluster ICT-Beheer zal zorgdragen voor de beschikbaarheid van technische middelen (hardware en software) die binnen de kaders zoals genoemd in deze DVO vallen.

Gedurende de service-uren zal het cluster ICT-Beheer zorgdragen voor het juist functioneren van deze middelen, mits aan alle voorwaarden met betrekking tot het gebruik is voldaan (zie voorschriften).

Dit met uitzondering van overmacht situaties. In geval van overmacht zal het cluster ICT-Beheer direct met de klant in contact treden om in onderling overleg te komen tot een (tijdelijke) oplossing, dan wel een voor beide partijen werkbaar alternatief voor de ontstane situatie.

Bediening en gebruik

De beschikbaar gestelde technische middelen (hardware en software) worden door de medewerker behandeld in overeenstemming met de voorwaarden voor gebruik, zoals aangegeven in de DVO. Indien door afwijkend gebruik schade aan de genoemde middelen, of verstoring van de dienstverlening ontstaat, zal het cluster ICT-Beheer niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor eventuele gevolgen. Ook schade ontstaan door de installatie van software en hardware zonder tussenkomst van het cluster ICT-Beheer valt hieronder. Indien blijkt dat de medewerker niet aan deze voorwaarden kan voldoen, dient de medewerker binnen 4 uur contact op te nemen met het cluster ICT-Beheer.

Het cluster ICT-Beheer gaat ervan uit dat de medewerker van genoemde technische middelen in eerste instantie verantwoordelijk is voor het oordeelkundig gebruik. De medewerker dient dan ook passende maatregelen te nemen zodat oneigenlijk gebruik redelijkerwijs niet kan plaatsvinden.



Medewerkersverantwoordelijkheid

Alle diensten en middelen uit de DVO worden door het cluster ICT-Beheer beschikbaar gesteld op voorwaarde dat de medewerker op de hoogte is van de voorwaarden zoals omschreven in de DVO. Tevens gaat cluster ICT-Beheer ervan uit dat de medewerker de genoemde voorwaarden zal naleven. De voortgang en afhandeling van het incident wordt door de ICT Servicedesk met de melder gecommuniceerd. Hierbij is communicatie tussen de behandelaar van het incident en de aanmelder ter toelichting mogelijk. Indien de afgesproken doorlooptijd overschreden wordt of dreigt te overschrijden dan neemt de ICT Servicedesk contact op met de melder.

Medewerkers maken hetgeen hun bij de werkzaamheden ter kennis komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden op geen enkele wijze verder bekend. Partijen verplichten hun medewerkers deze geheimhoudingsverplichting na te leven en staan ervoor in dat deze personen die verplichting nakomen.

Overname werkplek op afstand

Vanwege de grote fysieke afstand tussen Heerhugowaard en de werkplekken in Edam zal alle ondersteuning op afstand plaats vinden. Indien nodig zal de beheerder ICT van Waterproef fysieke werkzaamheden verrichten onder begeleiding en aansturing van het cluster ICT-Beheer. Indien het cluster ICT-Beheer op afstand de controle van een werkplek wil overnemen, zal daarvoor eerst toestemming van ICT Waterproef moeten worden verkregen. Indien geen toestemming wordt verleend, kan er geen dienst worden geleverd.

Plaatsing, support en onderhoud op hardware moet op locatie gebeuren. Deze werkzaamheden worden op afspraak gedaan in verband met de afstand.

Service Garantie Tabel

Dienst	Beschikbaarheid	Herstelbaarheid
Werkplek	97% op 365 dagen per jaar	1 werkdag
Account	99,7% op 365 dagen per jaar	1 werkdag
Telefonie	99,7% op 365 dagen per jaar	Binnen 4 uur
Datalijnen	99,7% op 365 dagen per jaar	Afhankelijk Vodafone
Database	99,7% op 365 dagen per jaar	Binnen 4 uur
Servers	99,7% op 365 dagen per jaar	Binnen 4 uur
MS Office	99,7% op 365 dagen per jaar	Binnen 4 uur

Beschikbaarheid van een dienst wordt beïnvloed door verschillende factoren. De belangrijkste is de uitval van de dienst. Daarbij zijn twee verschillende soorten uitval relevant:

- Geplande niet-beschikbaarheid (onderhoud).
- Ongeplande niet-beschikbaarheid (incident).



Afhandelingstermijnen

<i>Wijzigingen</i>		
Standaard	Implementeren wijziging	Wordt vastgelegd bij definitie standaard wijziging
Project	Implementeren wijziging	In overleg volgens planning
Klein	Implementeren wijziging	In overleg volgens planning

<i>Melding type</i>	<i>Doorlooptijd</i>
Klacht	5 werkdagen
Bestellen apparatuur	10 werkdagen
Aanvraag afdelingsschijf	5 werkdagen
Aanvraag applicatie installatie	5 werkdagen na akkoord CAB
Aanvraag nieuwe werkplek	Op voorraad bij Waterproef
Project Informatiesysteem	Afspraak doorlooptijd met ICT Waterproef
Project Netwerk	Afspraak doorlooptijd met ICT Waterproef
Project Verhuizing	Afspraak doorlooptijd met ICT Waterproef
Standaard account aanmaken	3 werkdagen
Standaard account verwijderen	Wordt door Waterproef zelf gedaan.
Standaard account wijzigen	3 werkdagen
In overleg met Waterproef, zij verrichten werkzaamheden op locatie	
Netwerk of telefonie patchen	3 werkdagen
Telefoon installatie	Wordt door Waterproef zelf gedaan.
Telefoon verplaatsen	
Telefoon verwijderen	
Werkplek verhuizen	Wordt door Waterproef zelf gedaan.
Werkplek installatie	
Werkplek verwijderen	



7. Bijlage F. Klachtenprocedure

Voor registratie en afhandeling van klachten en onregelmatigheden is een klachtenprocedure opgezet. Indien betrokkenen van een gelijk hiërarchie er niet uit komen kan het probleem ter besluitvorming voorgelegd worden op een hoger escalatie niveau.

Escalatie niveau	HHNK	Stichting Waterproef
1	ICT-Beheer, Procesmanager	Beheerder
2	Clusterhoofd ICT-Beheer	Afdelingshoofd P&A
3	Afdelingshoofd I&A	Directeur



8. Bijlage G. Verklarende woordenlijst

Voor een goede interpretatie van de DVO worden in deze paragraaf definities gegeven van de verschillende variabelen.

Account

Inlognaam om toegang te verkrijgen tot het bedrijfsnetwerk en daaraan verbonden componenten en applicaties.

Beschikbaarheid (Availability management)

Afspraken over hoe een verstorende service weer wordt hersteld. Denk dan aan de downtijd (storingstijd) en de tijd tussen incidenten. Het aanmelden bij de ICT Servicedesk en communicatie over de opvolging geven aan de melding.

Calamiteit

Een calamiteit is voor het cluster ICT-Beheer een event met grote impact op de dienstverlening aan stichting Waterproef. In geval van een calamiteit kan de dienstverlening niet volgens de DVO gegarandeerd worden. Van alle meldingen hebben calamiteiten de hoogste prioriteit voor afhandeling.

Capaciteit (Capacity management)

Zorgen dat de capaciteit overeenstemt met de huidige en de toekomstige behoeften van de klanten (tegen rechtvaardige kosten). Ook afspraken over wat is de verwachte groei en hoe om te gaan bij afwijkingen daarvan. Hier kun je ook de responsetijden bij vermelden.

Change Advisory Board (CAB)

Deze wijzigingscommissie is verantwoordelijk voor beoordeling en planning van alle wijzigingen van meer dan geringe omvang. Alle betrokkenen en belanghebbenden (specialisten van HHNK en Waterproef) zijn hierin vertegenwoordigd, zodat het hele wijzigingstraject beoordeeld en gepland kan worden. Met de aanvrager wordt gecommuniceerd over de verwachte doorlooptijd.

Cluster ICT-Beheer

Het cluster ICT-Beheer valt onder de afdeling I&A. De leverancier van ICT gerelateerde diensten aan Stichting Waterproef.

Continuïteit (service continuity)

Afspraken over de IT-faciliteiten om een service weer te hervatten (bijvoorbeeld bij een brand of andere calamiteit hoe wordt de back-up geregeld en wat moet er gedaan worden om die te gebruiken, incl. verantwoordelijkheden)

Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

Vastlegging van diensten met afspraken over beschikbaarheid van belang voor Stichting Waterproef.



Dienst

Een activiteit uit de dienstverlening verricht door het cluster ICT-Beheer.

FTP

File Transfer Protocol, protocol voor uitwisseling van bestanden tussen computers.

ICT

Informatie Communicatie Technologie

Incident

Een incident is een verstoring van de afgesproken dienstverlening aan Stichting Waterproef zoals die is vastgelegd in de DVO. Incidenten moeten opgelost worden binnen de in deze DVO afgesproken tijd. Een "workaround" is ook een (tijdelijke) oplossing.

Informatiebeveiliging (Information security)

Afstemmen van de informatiebeveiliging op die van het beveiligingsbeleid van het bedrijf.

Informatieapplicatie

Programmatuur ter ondersteuning van een werkproces.

IT-infrastructuur

Alle door het cluster ICT-Beheer beschikbaar gestelde middelen. Hieronder vallen ook procedures, documentatie en processen.

Klacht

Opmerking over het niet correct uitvoeren van een dienstverlening of functioneren van een medewerker.

Stichting Waterproef

Kleine wijziging

Een wijziging met betrekking tot de standaard dienstverlening waarbij sprake is van een zeer geringe impact. Met gering wordt bedoeld geen of weinig inspanning nodig van het cluster ICT-Beheer

Netwerk

Computernetwerk van technische middelen die nauw met elkaar in contact staan.

Overmacht

Niet-toerekenbare onmogelijkheid om zijn verplichting na te komen.

Project

Voordat een plan gemaakt wordt voor de realisatie van een Project moet de directie een initieel akkoord geven. Door de verplichte behandeling door de directie voor een initieel akkoord wordt voorkomen dat tijd en geld wordt geïnvesteerd in projecten die niet voor goedkeuring in aanmerking komen.

Probleem

Gevolgen die ontstaan voor de medewerker of organisatie wanneer een incident heeft plaats gevonden.



Storing

Een storing is een abnormaliteit in de ICT-infrastructuur. De impact van een storing wordt bepaald door de importantie van het betrokken proces of het afbreukrisico voor de werkzaamheden medewerker.

Server

Centrale computer waar de gegevens en programmatuur opgeslagen zijn.

Technische werkplek

Een werkplek ingericht voor de ondersteuning van technische procesautomatisering.

Technische middelen

De elektronische en mechanische delen in en om computers (hardware) en besturings- en toepassingsprogramma's (software).

Telefonie

Telefoontoestellen, nummertoe wijzing en telefoonaansluiting.

Thuiswerk voorziening

ICT-voorziening die het mogelijk maakt om werkzaamheden voor de werkgever op afstand en tijdsafhankelijk uit te kunnen voeren. Minimaal een PC met een internetaansluiting en een token

Token

Een token is over een reeks cijfers of karakters die 'niet te verzinnen' is. Iemand die in het bezit is van het token kan het dus niet verzinnen hebben en bewijst daarmee het token te hebben. Het token is specifiek aan één persoon uitgegeven en dient ter authenticatie.

Urgente wijziging

Urgente wijzigingen hebben betrekking op het in gevaar komen van de continuïteit van Stichting Waterproef en dienen buiten de afspraken om per direct opgepakt te worden.

Verzoek

Een medewerkersmelding waarin een wijziging in de ICT-infrastructuur wordt aangevraagd is een verzoek.

Werkplek

De door het cluster ICT-Beheer gedefinieerde standaardwerkplekconfiguratie.

Werkdag

Werkdag waarop het cluster ICT-Beheer werkzaam is. Vrije dagen (verplichte brugdag, kantoor gesloten) 1 week van tevoren opgeven aan klant/opdrachtgever.

Wijziging

Elke verandering in de ICT-infrastructuur is een wijziging. Wijzigingen moeten gecontroleerd ingevoerd worden onder gedelegeerd verantwoordelijkheid van de Servicemanager ICT-Beheer. Deze is verantwoordelijk voor een gecontroleerde, storingsvrije, invoering. Wijzigingen hebben niet alleen betrekking op de infrastructuur, maar ook op software, documentatie, processen en procedures.

Wijzigingsverzoek



Een formulier, te verkrijgen bij de wijzigingscoördinator van HHNK, voor het aanvragen van een wijziging.

2^e lijn support

Specialisten op bepaald vakgebied die ingezet worden indien een ICT-medewerker een probleem niet opgelost krijgt of ondersteuning nodig heeft.

Toelichting grondslagen

In dit document kunt u secties vinden die onleesbaar zijn gemaakt. Deze informatie is achterwege gelaten op basis van de Wet open overheid (Woo). De letter die hierbij is vermeld correspondeert met de bijbehorende grondslag in onderstaand overzicht.

G Art. 5.1 lid 2 sub b

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de economische of financiële belangen van de Staat, andere publiekrechtelijke lichamen of bestuursorganen

J Art. 5.1 lid 2 sub e

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer van betrokkenen

M Art. 5.1 lid 2 sub h

Het belang van de openbaarmaking van deze informatie weegt niet op tegen het belang van de beveiliging van personen en bedrijven en het voorkomen van sabotage