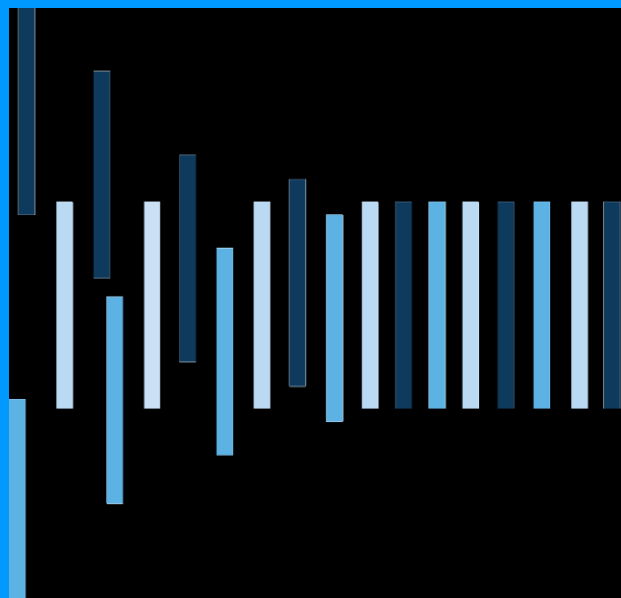


# Dienstverleningsovereenkomst

Versie: 1.5.8  
Status: Concept  
Datum: Januari 2023



## Versiebeheer

| Versie | Datum     | Wijzigingen                                                                | Auteur                      | Verstuurd naar                                                                                                                                                                                           | Status                       |
|--------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| 1.31   | 20-1-2017 | Eerste versie                                                              | R. Meerts                   | OGO                                                                                                                                                                                                      | Vastgesteld                  |
| 1.341  | 12-2017   | Aanvullingen verwerkt                                                      | R. Meerts                   | OGO                                                                                                                                                                                                      | Vastgesteld                  |
| 1.4    | 1-2019    | Nieuwe opzet                                                               | I. Trines                   |                                                                                                                                                                                                          | Concept                      |
| 1.5    | 6-2019    | Format aangepast<br>Opzet aangevuld en<br>verder verfijning<br>aangebracht | R. Postmus                  | R. Janssen<br>J. Kusters<br>R. Hijmans<br>P. Maes<br>P. Wagemakers<br>J. van Densen<br>D. Buskes<br>D. Hinsen<br>E. Griesheimer<br>J. Beris<br>T. Weegels<br>R. Vernhout<br>J. Poulissen<br>M. Hellemons | Concept                      |
| 1.5.1  | 8-2019    | Opmerkingen en<br>aanvullingen verwerkt                                    | R. Postmus                  | Accountmanagers<br>Teammanagers NML                                                                                                                                                                      | Concept                      |
| 1.5.2  | 10-2019   | Opmerkingen en<br>aanvullingen<br>accountmanagers<br>verwerkt              | R. Postmus                  | Accountmanagers<br>Teammanagers NML                                                                                                                                                                      | Concept                      |
| 1.5.3  | 11-2019   | Grammatica                                                                 | L. Verhoeven                | L. Verhoeven                                                                                                                                                                                             | Vastgesteld op<br>14-2-2020  |
| 1.5.4  | 6-2020    | Opmerkingen en<br>aanvullingen verwerkt                                    | R. Postmus                  | Accountmanagers<br>Teammanagers NML                                                                                                                                                                      | Vastgesteld op<br>26-11-2020 |
| 1.5.5  | 1-2021    | Opmerkingen en<br>aanvullingen verwerkt                                    | R. Postmus                  | Accountmanagers<br>Teammanagers NML                                                                                                                                                                      | Concept                      |
| 1.5.6  | 5-2021    | Asten en Someren<br>toegevoegd                                             | R. Postmus                  | Accountmanagers<br>Teammanagers NML                                                                                                                                                                      | Concept                      |
| 1.5.7  | 10-2021   | Versienummer<br>aangepast<br>Invulling ONO<br>aangepast                    | J. Poulissen<br>M.Hellemons | Accountmanagers<br>Teammanagers NML                                                                                                                                                                      | Vastgesteld op<br>13-06-2022 |
| 1.5.8  | 01-2023   | Toevoegen Geo<br>dienstverlening                                           | M. Sambeek<br>R. Claassen   | Directie ICT NML                                                                                                                                                                                         | Concept                      |



## Inhoud

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| Partijen, looptijd en akkoord ..... | 4  |
| Doel.....                           | 4  |
| Looptijd.....                       | 4  |
| Akkoord .....                       | 4  |
| Samenwerkingsverband ICT NML .....  | 5  |
| Dienstverleningsovereenkomst.....   | 5  |
| Blijven verbeteren .....            | 6  |
| Samenwerken .....                   | 7  |
| Bestuurlijk overleg.....            | 7  |
| Strategisch overleg.....            | 7  |
| Tactisch overleg .....              | 8  |
| Operationeel overleg.....           | 8  |
| Producten en diensten.....          | 8  |
| Module ICT .....                    | 9  |
| Module ECGeo .....                  | 9  |
| Inkoop .....                        | 9  |
| Wijziging van de DVO.....           | 10 |
| Privacybepalingen.....              | 10 |

## Partijen, looptijd en akkoord

### Doel

Het doel van deze dienstverleningsovereenkomst (DVO) is het eenduidig vastleggen van afspraken over de dienstverlening van ICT NML aangaande:

- beheer, onderhoud, beveiliging en beschikbaarheid van de geautomatiseerde systemen van de deelnemende gemeenten
- het inwinnen, verstrekken, beheren en adviseren met betrekking tot geografische informatie voor de deelnemende gemeenten.

Bijlagen bij deze DVO zijn de producten en diensten catalogus (PDC), Service Level Agreement (SLA) en het Dossier met de Financiële afspraken (DFA).

### Looptijd

De DVO regelt de uitvoering van de Gemeenschappelijke regeling ICT-samenwerkingsverband Noord- en Midden-Limburg (GR ICT NML) en gaat in op de datum van ondertekening van deze DVO. De DVO wordt meerjarig aangegaan. Tussentijds kan de DVO worden aangepast op basis van substantiële wijzigingen in de behoefte van de dienstverlening door ICT NML. Jaarlijks vindt een evaluatie plaats waarin alle overige aanpassingen worden verwerkt om vervolgens door het bestuur te worden vastgesteld.

### Akkoord

Met de ondertekening gaat de deelnemer akkoord met de afspraken in deze DVO.

|                    |                                                                |
|--------------------|----------------------------------------------------------------|
| Gemeente           |                                                                |
| Vertegenwoordiging |                                                                |
| ICT NML modules    | ICT <input type="checkbox"/><br>ECGeo <input type="checkbox"/> |
| Datum              |                                                                |

## Samenwerkingsverband ICT NML

Op 1 januari 2018 is de gemeenschappelijke regeling ICT NML opgericht door de gemeenten Nederweert, Roermond, Venlo en Weert. In mei 2021 zijn de gemeenten Asten en Someren als deelnemer aangesloten. ICT NML is een samenwerkingsverband van gemeenten in **Noord- en Midden-Limburg**. ICT NML voert de taken voor de deelnemende gemeenten uit in de vorm van een tweetal samenwerkingsmodules:

**ICT**; Sinds 1 januari 2018 het ICT-beheer, ICT-onderhoud en het faciliteren van automatiseringsvraagstukken

**Geo**; Sinds 2017 en sinds januari 2024 onder de vlag van ICT NML het inwinnen, verstrekken, beheren en adviseren met betrekking tot geografische informatie) ten behoeve van de afnemende gemeenten. Waarbij de wettelijke kaders van de BGT en BAG worden uitgevoerd door de samenwerking. Hiermee biedt ICT NML een platform waarop gemeenten tot samenwerking kunnen komen. Uitgangspunt in de samenwerking is dat schaalvergroting een belangrijke bijdrage levert aan de realisatie van de individuele doelstellingen van de aangesloten deelnemers. ICT NML draagt hiermee bij aan de efficiency van de deelnemers door:

- de gezamenlijke uitvoering van de publieke taak;
- het waarborgen en verhogen van de continuïteit en kwaliteit van de ICT- en geo dienstverlening;
- beheersing en besparing van zowel ICT- als Geo-kosten
- het vergroten en versnellen van de innovatie.

Ofwel door samen te werken zijn de deelnemers in staat hun gehele ICT Infrastructuur, ICT-en geo diensten te verbeteren en toekomstbestendig te maken.

### Dienstverleningsovereenkomst

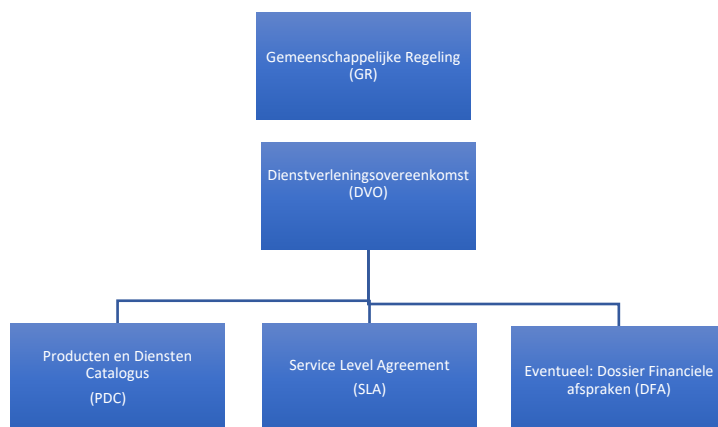
De deelnemers aan de samenwerking ICT NML hebben - indien hiervoor gekozen - de aanschaf, beheer en het onderhoud van hun ICT en – indien hiervoor gekozen - geo taken ondergebracht bij het samenwerkingsverband ICT NML. Hiervoor is deze Dienstverleningsovereenkomst (DVO) opgesteld, waarin de voorwaarden voor het verlenen van de ICT en geo producten en diensten van ICT NML aan de deelnemers beschreven staan. De DVO vormt samen met het GR reglement het overkoepelend contract tussen ICT NML en de deelnemers. De DVO is hierbij de uitvoerende regeling en wordt op onderdelen nader uitgewerkt in een drietal documenten welke onlosmakelijk met deze overeenkomst zijn verbonden; de producten en diensten catalogus (PDC), Service Level Agreement (SLA) en het Dossier met Financiële afspraken (DFA).

#### Definities:

- DVO: de overeenkomst waarin de voorwaarden van de overeengekomen dienstverlening vastgelegd zijn.
- PDC: de Producten en Diensten Catalogus beschrijft de inhoud van de producten en diensten die ICT NML levert.
- SLA: de Service Level Agreement geeft de beschrijving van de te leveren dienstverlening met de gedefinieerde normen die betrekking hebben op de dienstverlening.

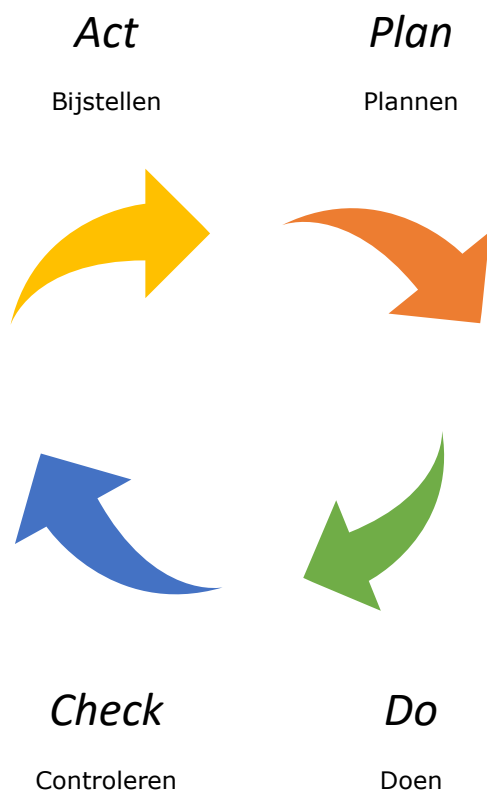
- DFA: in het Dossier Financiële Afspraken kunnen de additionele financiële afspraken vastgelegd worden die betrekking hebben op de in de SLA vastgelegde dienstverlening, voor zover deze nog niet vastgelegd zijn in de DVO.

Deze 4 documenten samen zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en vormen de set afspraken tussen de deelnemer en ICT NML.



## Blijven verbeteren

De documentenset (DVO, SLA, PDC en DFA) is niet statisch. De dienstverlening van ICT NML wordt continue verbeterd. De verbeteringen worden vormgegeven in de vorm van de PDCA-cyclus. Deze cyclus gaat ervan uit dat een (dienstverlenings-) proces start met het ontwerpen en plannen (P) voor het bereiken van een hogere kwaliteit. Vervolgens het uitvoeren (D), het controleren (C) of de resultaten van de uitvoering werkelijk zijn zoals bedacht en als laatste het bijstellen van de uitvoering (A). Dit is in principe een continu proces van verbetering.



Het proces van continu verbeteren heeft ook effect op de documentenset, deze wijzigt ook. Ieder kwartaal wordt de complete documentenset geëvalueerd in samenspraak met de deelnemers. Bij bijstelling stelt het bestuur deze jaarlijks vast.

## Samenwerken

Het gezamenlijk automatiseringsplatform biedt de mogelijkheid voor de deelnemers om samen te werken op het gebied van informatievoorziening. ICT NML kent haar deelnemers, de regio en de landelijke ontwikkelingen. Op basis van die kennis en via oplossingen vanuit de modernste vormen van informatie- en communicatietechnologie stelt ICT NML haar deelnemers in staat te excelleren door ze samen te brengen. Door samenwerking wordt het kwaliteitsniveau van geografische informatie gegarandeerd, zodat deze gegevens betrouwbaar kunnen worden ingezet voor huidige en toekomstige gemeentelijke processen. Slimme toepassingen van geografische informatie elders in het land kunnen we door de samenwerking kwalitatief hoogwaardig, snel en efficiënt overnemen voor onze eigen gemeentelijke processen. Dit biedt kansen om de ambities van een digitale overheid en digitale dienstverlening aan de burger beter te ondersteunen en tevens om de ambities en doelen van het bestuur van de deelnemers te kunnen realiseren. Door de efficiency voordelen kan gezamenlijk een hogere kwaliteit van dienstverlening aan de burger en een betere ondersteuning van het bestuur van de gemeenten worden gerealiseerd.

Door bundeling van krachten en kennis, door verruiming van de mogelijkheid tot het aantrekken van specialisten en door een bredere bezetting nemen de professionaliteit en de innovatiekracht toe en neemt de kwetsbaarheid van de deelnemers af. Samenwerking is alleen succesvol als de belangen van de samenwerking en die van de deelnemers elkaar versterken en niet tegenwerken. Deze belangen liggen op het gebied van de informatisering, automatisering en op het terrein van de bestuurskracht.

### Bestuurlijk overleg

Voor de besluitvorming op bestuurlijk niveau hebben de portefeuillehouders van de gemeenten zitting in het bestuur van ICT NML. Het bestuur bepaalt jaarlijks wie van de leden voorzitter is van de regeling. Het bestuurlijk overleg is tevens een platform voor samenwerking en komt minimaal 4-maandelijks samen. Het bestuur wordt bijgestaan door de directeur ICT NML die in de vergaderingen van het bestuur een adviserende stem heeft. De taken en bevoegdheden van het bestuur zijn vastgelegd in de gemeenschappelijke regeling van ICT NML. Het vaststellen van de DVO met de onderliggende PDC en SLA is de bevoegdheid van het bestuur. De stemmen in het bestuurlijk overleg zijn evenredig verdeeld naar rato van het aantal inwoners zoals beschreven in de GR. Alle bestuurders kunnen input geven over alle onderwerpen die ter tafel komen.

### Strategisch overleg

In het opdrachtgeversoverleg (OGO) van ICT NML vindt overleg op strategisch niveau plaats. In het OGO wordt met een afvaardiging van de deelnemers de gezamenlijke richting van de samenwerking afgestemd. Het OGO adviseert het bestuur van ICT NML en is tevens de opdrachtgever van het opdrachtnemersoverleg (ONO).

## Tactisch overleg

In het opdrachtnemersoverleg (ONO) van ICT NML vindt overleg op tactisch niveau plaats. In het ONO buigt een afvaardiging van de deelnemers zich over de nieuw te ontwikkelen producten en diensten van ICT NML en prioriteert deze. Daarnaast is het ONO verantwoordelijk voor het afstemmen en realiseren van een gezamenlijk projectenportfolio.

## Operationeel overleg

Naast strategisch en tactisch overleg, vindt op verschillende vakgebieden operationeel overleg plaats tussen ICT NML en de deelnemers, onder andere via een maandelijkse afstemming tussen de accountmanagers van ICT NML en van de deelnemers. De accountmanagementrol richt zich daarbij op de taken vastgelegd in de PDC en SLA. Ook vindt er geregeld CISO-overleg plaats waarin kennis wordt gebundeld en informatie wordt uitgewisseld over informatiebeveiliging. Hieronder valt het opstellen en implementeren van informatiebeveiligingsbeleid, het definiëren en ontwerpen van de strategie op het gebied van informatiebeveiliging etc. Verslaglegging van het CISO-overleg wordt aangeboden aan het OGO.

## Producten en diensten

Een uitgebreide uitwerking van de producten en diensten is opgenomen in de PDC bijlage. Samengevat voert ICT NML ten behoeve van de deelnemers die deelnemen aan de ICT-module de volgende basistaken uit:

- a. systeembeheer;
- b. werkplekbeheer;
- c. technisch infrastructuur- en databasebeheer;
- d. beheer datacommunicatie infrastructuur;
- e. technisch en functioneel beheer generieke (kantoor) applicaties en gezamenlijke systeemtechnische applicaties;
- f. helpdesk;
- g. beheer telefonie.
- h. Advieswerkzaamheden binnen het producten en diensten portfolio

Ten behoeve van de deelnemers die deelnemen aan de Geo-module voert ICT NML de volgende taken conform wettelijke kaders en gemeentelijke informatiebehoefte en architectuur uit:

- a. Inwinnen: het verzamelen en registreren van relevante geografische gegevens;
- b. Verstrekken: het ter beschikking stellen en/of bewerken van geografische gegevens;
- c. Gegevensbeheer: het verwerken van geografische gegevens in een systeem;
- d. Beheer van applicaties: het onderhouden van applicaties en koppelingen;
- e. Advies met betrekking tot geografische informatie.



## Module ICT

Om enerzijds een stabiele, efficiënte en veilige ICT omgeving te verkrijgen en te behouden en anderzijds de kosten van het beheer op een aanvaardbaar niveau te houden, conformeren de deelnemers zich aan de standaarden en werkwijzen die in de DVO worden afgesproken en gehanteerd. ICT NML volgt hierbij landelijke standaarden. Door ICT NML is gekozen voor standaard hardware en een eenduidige technische ICT architectuur. Het opnemen en / of aanschaffen van nieuwe apparatuur in de netwerkomgeving is te allen tijde ter beoordeling van ICT NML. Het is de deelnemers niet toegestaan op eigen initiatief (netwerk)apparatuur aan te sluiten op het ICT NML netwerk. Aanschaf verloopt altijd via ICT NML, maar zal invulling geven aan de functionele behoefte van de deelnemers.

Om een goede, efficiënte, veilige en stabiele ICT omgeving te verkrijgen en te behouden dienen de deelnemers zich te conformeren aan de standaarden en werkwijze die gezamenlijk in de regeling wordt afgesproken en gehanteerd. ICT NML conformeert zich hierin aan de landelijke standaarden. Het is de gemeenten niet toegestaan op eigen initiatief en op een afwijkende manier (netwerk)apparatuur aan te sluiten op het ICT NML netwerk.

Om de kosten van het beheer op een aanvaardbaar niveau te houden, zijn er binnen de regeling afspraken gemaakt over standaardisatie van de werkstations, netwerk- en randapparatuur. Door ICT NML is gekozen voor standaard hardware en een eenduidige technische ICT architectuur die voor alle deelnemers richtinggevend is. Om de standaardisatie te bewaken en zo de kosten van het beheer op een aanvaardbaar niveau te houden, is het opnemen en/of aanschaffen van nieuwe apparatuur in de netwerkomgeving ter beoordeling van ICT NML. Aanschaf verloopt altijd via ICT NML, maar zal wel invulling moeten geven aan de functionele behoefte van de deelnemers.

## Module ECGeo

Onze externe klanten moeten geen verschil merken als zij in een andere gemeente zijn; door samenwerking ervaren projectontwikkelaars, aannemers, Kadaster en andere regionale, provinciale en landelijke partijen één uniform uitvoeringsniveau / level playing field. Maatwerk voor één of enkele opdrachtgevers moet mogelijk blijven binnen de samenwerking. Standaardiseren / uniformeren vindt plaats op het niveau van producten, processen en werkwijzen. Daarbij wordt één minimaal kwaliteitsniveau gehanteerd, waarbij per gemeente ruimte is voor levering van een hoger kwaliteitsniveau.

## Inkoop

Voor de aanschaf van de apparatuur worden conform het inkoop- en aanbestedingsbeleid van ICT NML contracten afgesloten met leveranciers. In de meeste gevallen sluit ICT NML deze contracten af om de deelnemers te ontzorgen. Indien nodig wordt een contract rechtstreeks met de deelnemer afgesloten. Nieuwe apparatuur wordt altijd binnen deze raamcontracten aangeschaft.

## Wijziging van de DVO

Als een van de deelnemers een wijziging van de afspraken in de DVO wenst in de behoefte van de dienstverlening door ICT NML, dan wordt dit aan de andere deelnemers kenbaar gemaakt via het bestuur (en besproken in het ONO en het OGO). De directeur ICT zorgt na overeenstemming in het bestuur voor aanpassing van de DVO. Aanpassing van de DVO wordt door alle deelnemende partijen aangegaan. Dat betekent dat de bij de deelnemers geldende besluitvormingstrajecten worden doorlopen. ICT NML treft de hiervoor benodigde voorbereiding, het doorlopen van het interne besluitvormingstraject zelf is belegd bij de accountmanagersrol van de deelnemers. De DVO wordt jaarlijks geëvalueerd en zo nodig aangepast.

## Evaluatie taakuitoefening en klanttevredenheid

- Een keer per twee jaar voert ICT NML een klanttevredenheidsonderzoek onder uit de eindgebruikers. Over de invulling en de planning van het klanttevredenheidsonderzoek vindt afstemming plaats met de accountmanagers van de deelnemers.
- Jaarlijks wordt een (jaar)verslag opgemaakt waarbij ICT NML inzicht verstrekt in haar taakuitoefening.
- Driemaandelijks rapporteert ICT NML aan de accountmanagers van de deelnemers over de verrichte werkzaamheden en de behaalde performance ten opzichte van de afgesproken service levels. Per kwartaal wordt deze rapportage ter kennisgeving aangeboden aan het OGO
- Driemaandelijks rapporteert ICT NML aan de accountmanagers van de deelnemers over de inhoud van hun lease overeenkomst.

## Privacybepalingen

Voor wat betreft privacy en regelgeving waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) hebben de gemeente en ICT NML ten behoeve van de verwerking van persoonsgegevens door ICT NML een verwerkersovereenkomst gesloten. Deze verwerkersovereenkomst maakt integraal deel uit van deze dienstverleningsovereenkomst. ICT NML draagt in geval van uittreden uit de regeling zorg voor adequate afspraken over verwijderen van persoonsgegevens van de deelnemer. Deze afspraken worden vermeld in de uittredingsovereenkomst.