Sector	:	Bedrijfsvoering	Openbaar: ☑
Afdeling	:	Personeel, Informatie en Facilitair	Niet openbaar: □
Zaaknummer(s) ingekomen stuk(ken)	:		Kabinet: □
Behandelend medewerk(st)e	r:	Marco van Dijk Tel.: (0495) 57 55 82	
Portefeuillehouder(s)	:	A.A.M.M. Heijmans	Nummer B&W-advies: BW-008864

ONDERWERP

Toetreding van gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert tot de ICT samenwerking

ADVIES

- 1) Instemmen met de business case "Advies uitbreiding ICT Noord en Midden Limburg"
- 2) Instemmen met en besluiten tot de 1ste wijziging Gemeenschappelijke Regeling na verkregen toestemming van de Raad.
- 3) Instemmen met de Dienstverleningsovereenkomst ICT samenwerking

TOELICHTING

Relatie met vorig voorstel:

n.v.t

De gemeenten Roermond, Venlo en Weert werken sinds 1 januari 2013 samen in een gemeenschappelijke regeling op het vlak van ICT. De gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert hebben aangegeven toe te willen treden. Hiervoor is een business case opgesteld die middels voorliggend rapport aan de colleges wordt aangeboden.

Argumenten:

De business case laat voor zowel de bestaande als de toetredende gemeenten een financieel voordeel zien. Tevens zijn er kwalitatieve voordelen te behalen. Die toegevoegde waarde van de ICT samenwerking wordt onderschreven in het Telengy rapport "Quickscan ICT en informatievoorziening gemeente Weert". Ook het Masterplan ICT geeft aan dat de ontwikkeling van het samenwerkingsverband ICT bij draagt aan de

Weert,	Commissie	S		В	W	W	W	w			
4 november 2015	Bedrijfsvoering/Inwoners van 7 december 2015				HL	FvE	PS	GG			
De directeur,		12	akkoord	M	#	M	A	gy			
3	Raad van 16 december 2015		bespreken	M	1						
		Behandeling uiterlijk in college van 10 november 2015									
In te vullen door he	t B&W secretariaat:				-						

Akkoord

☐ Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder

☐ Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 10-11-15

☐ Niet akkoord ☐ A-stuk 🗸 B-stuk ☐ Gewijzigde versie C-stuk

Totaal aantal pagina's: 3

Pağina 1

versterking van de informatie-architectuur en informatievoorziening van de gemeente Weert.

Voor de toetreding is een wijziging op de bestaande gemeenschappelijke regeling nodig die als bijlage aan dit voorstel wordt mee gestuurd. Voor de leesbaarheid is ook een tekstversie van de gemeenschappelijke regeling bijgesloten, zoals die er uit ziet na toetreding. Op grond van het bepaalde in artikel 1, lid 2 en 3 van de Wet gemeenschappelijke regelingen dient de raad te worden verzocht om toestemming te verlenen voor het wijzigen van de gemeenschappelijke regeling ICT-samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg.

De Dienstverleningsovereenkomst beschrijft de diensten en taken die deel uit zullen maken van de samenwerking.

Het college wordt gevraagd om in te stemmen met voornoemde notities. Na instemming zal bijgevoegd raadsvoorstel aan de raad worden voorgelegd.

Kanttekeningen:

De toetreding van nieuwe gemeenten binnen de samenwerking heeft géén personele en/of financiële consequenties voor de huidige ICT medewerkers (van de nu deelnemende gemeenten Weert, Venlo en Roermond). De OR heeft aangegeven hierdoor geen aanvullend advies te hoeven af te geven.

JURIDISCHE GEVOLGEN (o.a. FATALE TERMIJNEN/HANDHAVING)

nvt

FINANCIËLE EN PERSONELE GEVOLGEN

Begrotingspost:
nvt

Beschikbaar bedrag:

COMMUNICATIE/PARTICIPATIE

Voor wie is dit advies van belang?:

Niet van toepassing Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende communicatie-instrumenten te gebruiken:

B-stuk Raad Nadere specificatie:

Geadviseerd wordt de volgende participatie-instrumenten te gebruiken:

Niet van toepassing

OVERLEG GEVOERD MET

Intern:

Extern:

Manager ICT-NML, Frank Stege

BIJLAGEN

Openbaar:

		Datum
1.	Advies uitbreiding ICT Noord en Midden Limburg	Maart 2015
2.	Besluit 1ste wijziging Gemeenschappelijke Regeling	Juni 2015
3.	Tekstversie Gemeenschappelijke regeling (na wijziging)	Juni 2015
4.	DVO ICT samenwerking	Juni 2015
5.	Raadsvoorstel	

<u>Niet-openbaar</u>: Niet van toepassing





Vergadering van de gemeenteraad van 16 december 2015

Portefeuillehouder : A.A.M.M. Heijmans

Behandelend ambtenaar: Marco van Dijk

Doorkiesnummer : (0495) 57 55 82

Nummer raadsvoorstel: RAD-001175

Agendapunt: -

ONDERWERP

Uitbreiding ICT samenwerking

VOORSTEL COLLEGE

Het college van B&W toestemming verlenen voor wijziging van de "Gemeenschappelijke Regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg", waarbij de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert als deelnemers worden toegelaten.

AANLEIDING EN DOELSTELLING

De gemeenten Roermond, Venlo en Weert werken sinds 1 januari 2013 samen op het vlak van ICT. We kunnen inmiddels stellen dat deze samenwerking succesvol verloopt en zijn eerste vruchten heeft afgeworpen. De gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert hebben in 2014 aangegeven toe te willen treden tot deze samenwerking. Hiervoor hebben wij als college een business case doen opstellen, waaruit de effecten van de toetreding voor zowel de huidige deelnemers als de toetreders zichtbaar worden

De toetredende gemeenten verkrijgen hierdoor de kwalitatieve voordelen, waarvan ook de huidige deelnemers al van profiteren. Zo zal de continuïteit beter geborgd kunnen worden door de dubbel uitgevoerde ICT voorzieningen. Verder komt de opgebouwde brede en specialistische kennis van de samenwerking ook beschikbaar voor de toetreders en zal de kwetsbaarheid afnemen doordat er voldoende kennis en capaciteit aanwezig is.

Ook de deelnemende gemeenten hebben profijt van de uitbreiding met de nieuwe toetreders. Natuurlijk is er een efficiency en schaalvoordeel. De ICT samenwerking wordt daardoor ook een steeds sterkere contractpartij naar leveranciers. Belangrijker nog is het voordeel dat de gemeenten hebben bij andere thema's waarop wordt samen gewerkt. De behoefte om informatie en gegevens met elkaar te delen wordt steeds groter. Denk daarbij aan de 3D's en de RUD. Een gedeelde ICT infrastructuur is dan bijna randvoorwaardelijk.

Om de kosten en baten in kaart te brengen is een business case opgesteld. Hieruit blijkt dat de toetreding van de drie gemeenten een totale besparing oplevert die oploopt tot ca. € 300.000,- per jaar op een totale omzet van ca. 5,7 miljoen.

De toegevoegde waarde van de ICT samenwerking wordt onderschreven in het Telengy rapport "Quickscan ICT en informatievoorziening gemeente Weert". Ook het Masterplan ICT geeft aan dat de ontwikkeling van het samenwerkingsverband ICT bij draagt aan de versterking van de informatie-architectuur en informatievoorziening van de gemeente Weert.

PROBLEEMSTELLING

Bergen, Leudal en Nederweert zullen toetreden tot huidige zogenaamde "lichte" gemeenschappelijke regeling. Dit betekent dat er nog geen zelfstandige juridische rechtspersoon

wordt gevormd. Het betrokken personeel blijft in dienst van eigen gemeente , maar worden gedetacheerd naar de werkorganisatie waarvoor gemeente Venlo als gastheer dient. Omdat de ICT samenwerking niet zelfstandig contracten aan kan gaan zal gemeente Venlo als contractpartij naar leveranciers optreden.

Inmiddels hebben wij als college, middels het bestuurlijk overleg van de ICT samenwerking, de opdracht gegeven om de doorontwikkeling naar een zelfstandige juridische entiteit te onderzoeken.

OPLOSSINGSRICHTINGEN

Wij mogen op grond van het bepaalde in artikel 1, lid 2 van de Wet gemeenschappelijke regelingen niet over gaan tot het treffen van een gemeenschappelijke regeling dan na verkregen toestemming van uw raad. Dit geldt evenzeer voor het wijzigen van een gemeenschappelijke regeling. Wij vragen uw raad daarom ons toestemming te verlenen voor wijziging van de "Gemeenschappelijke Regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg", waarbij de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert als deelnemers worden toegelaten.

FINANCIËLE GEVOLGEN

De toetreding van de genoemde gemeenten heeft een klein voordelig financieel effect voor de gemeente Weert.

COMMUNICATIE

n.v.t

EVALUATIE

n.v.t

ADVIES RAADSCOMMISSIE

>

Bijbehorend ontwerpraadsbesluit bieden wij u hierbij ter vaststelling aan.

Burgemeester en wethouders van Weert, de secretaris, de burgemeester,

M.H.F. Knaapen

A.A.M.M. Heijmans



Nummer raadsvoorstel: RAD-001175

RAADSBESLUIT

De raad van de gemeente Weert,

gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 3 november 2015;

besluit:

- 1. vast te stellen de navolgende wijziging (1ste wijziging) van de Gemeenschappelijke regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg, overeenkomstig bijgevoegd concept.
- 2. Het college toestemming te verlenen over te gaan tot het wijzigen van de "Gemeenschappelijke Regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg" overeenkomstig bijgevoegd concept.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van 16 december 2015.

De griffier,

De voorzitter,

M.H.R.M. Wolfs-Corten

A.A.M.M. Heijmans

Gemeenschappelijke regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg

De colleges van burgemeester en wethouders van de gemeenten, Roermond, Venlo en Weert,

tezamen ook wel aangeduid als "de deelnemers";

overwegende:

- dat de colleges van een aantal Noord en Midden Limburgse gemeenten, waaronder Venlo, Roermond en Weert medio 2010 opdracht hebben gegeven om een haalbaarheidsstudie te verrichten naar een intergemeentelijke samenwerking op het vlak van ICT;
- dat het adviesbureau Telengy in juni 2011 een advies heeft uitgebracht, getiteld "Advies ICT-samenwerkingsverband Noord en Midden Limburg", alsmede een globale business case;
- dat dit rapport voor de gemeenten Venlo, Roermond en Weert aanleiding is geweest om een gemeenschappelijke regeling aan te gaan
- dat de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert hebben besloten tot toetreding tot de gemeenschappelijke regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord- en Midden-Limburg
- dat voor de drie toegetreden gemeenten in de business case de kosten en baten in beeld zijn gebracht;

dat als gevolg van de toetreding van de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert, de op 1 januari 2013 getroffen gemeenschappelijke regeling dient te worden aangepast;

gelet op het bepaalde in de Gemeentewet en Wet gemeenschappelijke regelingen;

besluiten:

vast te stellen de navolgende wijziging (1^{ste} wijziging) van de Gemeenschappelijke regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg:

Artikel I

- 1. Artikel 1 (Begripsbepalingen) onder f komt te luiden als volgt:
 - "f. Business case: het "Advies uitbreiding ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg" maart 2015.

Aan artikel 1 onder g wordt toegevoegd ",applicaties en gegevensbeheer".

- Aan artikel 2 wordt toegevoegd:
 - applicatiebeheer;
 - gegevensbeheer;
 - informatiebeveiliging;

zoals nader uitgewerkt in de dienstverleningsovereenkomst."

- 3. Aan artikel 4, lid 11, wordt de volgende zin toegevoegd: "Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter."
- 4. In artikel 5 vervalt het derde lid en worden de leden 4 tot en met 8 vernummerd tot 3 tot en met 7.
- 5. Aan artikel 5, lid 5, wordt de volgende zin toegevoegd: "Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter."
- 6. Artikel 6, lid 1 komt te luiden als volgt:
 - Het ICT-beheer dat in de samenwerking wordt ondergebracht betreft de volgende op het 9-vlaksmodeli voor informatiemanagement gebaseerde ICT-diensten (zie bijlage 1), onderdelen:
 - systeembeheer;
 - werkplekbeheer;

- technisch infrastructuur- en databasebeheer;
- beheer datacommunicatie infrastructuur;
- technisch en functioneel beheer van applicaties;
- technisch en functioneel beheer van gezamenlijke systeemtechnische applicaties en de helpdesk;
- technisch en functioneel beheer van het stelsel van gegevens;
- beveiliging.
- 7. In de artikel 7, onder e vervalt het woord "kwartiermaker/". Toegevoegd wordt onderdeel g.: "g. het vaststellen van een inhoudelijk en financieel jaarplan".
- 8. Aan artikel 8 wordt onderdeel g. toegevoegd: "g. het voorbereiden van het inhoudelijk en financieel jaarplan".
- 9. In artikel 9 komt het woord "kwartiermaker/" telkens te vervallen.
- 10. Artikel 10 wordt als volgt gewijzigd:
 - a. in lid 2, vervalt de tweede volzin;
 - b. toegevoegd wordt een derde en vierde lid, luidende:
 - 3. De bevoegdheid tot het doen van aankopen en aangaan en ondertekenen van (uitvoerings-)overeenkomsten binnen lopende raamovereenkomsten en binnen de door het bestuurlijk overleg gestelde financiële kaders wordt door de deelnemers middels een volmacht bij de ICT-manager neergelegd.
 - 4. De bevoegdheid tot het doen van aankopen en aangaan en ondertekenen van overeenkomsten die niet binnen een lopende raamovereenkomsten vallen, maar wel binnen de door het bestuurlijk overleg gestelde financiële kaders tot een bedrag van € 50.000,00 wordt door de deelnemers middels een volmacht bij de ICT-manager neergelegd.
- 11. Artikel 11, lid 2 tot en met 6 komt te luiden als volgt:
 - 2. Individuele –locatiegebonden- loonkosten, zijnde de kosten die specifiek zijn voor de individuele deelnemers worden doorberekend aan de desbetreffende gemeente.
 - 3. De gezamenlijke, niet locatie gebonden loonkosten, zijnde de kosten van de inrichting, het onderhoud en het beheer van de gezamenlijke rekencentra, worden via een vaste verdeelsleutel (op basis van het aantal ingebrachte FTE) doorberekend aan de deelnemende gemeenten.
 - 4. Individuele –locatiegebonden- kosten, zijnde de kosten die specifiek zijn voor de individuele deelnemers, te weten:
 - a. de individuele werkplekken (Pc's, monitoren, laptops, tablets, etcetera);
 - b. de werkplek gebonden (kantoorautomatisering)software (Windows-licenties, Microsoft-Office, Antivirus, etcetera);
 - c. specifieke lokale servers (bij hoge uitzondering) inclusief hun besturingssoftware; worden per werkplek, netwerkcomponent c.q. eventuele decentrale server doorberekend aan de desbetreffende gemeente.
 - 5. De gezamenlijke, niet locatie gebonden kosten, zijnde de kosten van de inrichting, het onderhoud en het beheer van de gezamenlijke rekencentra, worden via een vaste verdeelsleutel (op basis van het aantal werkplekken) en via een variabele verdeelsleutel doorberekend aan de deelnemende gemeenten. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - a. variabel (naar rato gebruik) worden doorberekend: virtuele servers, licenties, storage gebruik en eventuele specifieke inhuur van deskundigen;
 - b. de overige kosten worden naar rato van het aantal jaarlijks per 1 januari door de directieraad vast te stellen fysieke netwerkwerkplekken doorberekend.
 - 6. De financiële administratie van de samenwerking wordt ondergebracht bij gemeente Venlo.

- 12. In artikel 12 vervalt het tweede lid en wordt lid 3 resp. 4 vernummerd tot lid 2 resp. 3.
- 13. Artikel 13, lid 3, komt als volgt te luiden:
 - "3. Een deelnemer aan deze regeling kan uit de regeling treden door een daartoe strekkend besluit van het college van die deelnemer aan deze regeling. Daarbij wordt een opzegtermijn van twee jaar, ingaande 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar, in acht genomen.

de burgemeester,

Artikel II

de gemeentesecretaris,

Dit besluit treedt in werking op	
Aldus vastgesteld door het college van de gemeente \	Venlo, d.d.
de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
Aldus vastgesteld door het college van de gemeente f	Roermond, d.d.
de gemeentesecretaris,	de burgemeester,
Aldus vastgesteld door het college van de gemeente V	Veert, d.d.

Gemeenschappelijke regeling ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg

Tekstuitgave, inclusief 1ste wijziging d.d. XX-XX-2015.

Hoofdstuk 1 Algemeen

Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. de wet: de Wet gemeenschappelijke regelingen (Stb. 1984, nr. 667), zoals nadien gewijzigd;
- b. de regeling: de gemeenschappelijke regeling "ICT-Samenwerkingsverband Noord en Midden-Limburg":
- c. de gemeente(n): een/de aan de regeling deelnemende gemeente(n);
- d. bestuur: het bestuur zoals beschreven in artikel 3 van deze regeling;
- e. Gedeputeerde Staten: het college van Gedeputeerde Staten van de provincie Limburg;
- f. Business case: het "Advies uitbreiding ICT Noord en Midden Limburg" dd. Maart 2015;
- g. ICT: voorziening op het gebied van ICT-infrastructuur, applicaties en gegevensbeheer.
- h. Directieraad: sturend orgaan bestaande uit de gemeentesecretarissen van de deelnemende gemeenten

Artikel 2 Doel van de samenwerking

De deelnemers willen met de voorgenomen ICT-samenwerking de volgende belangen gezamenlijk gaan behartigen:

- elkaar op het gebied van ICT-infrastructuur ontzorgen;
- ICT-voorzieningen standaardiseren en uniformeren;
- beschikbare kennis en capaciteit efficiënter inzetten;
- slagvaardiger kunnen inspelen op ontwikkelingen;
- toekomstige groei van ICT-kosten beperken (meer met minder)
- apllicatiebeheer;
- gegevensbeheer;
- informatiebeveiliging.

e.e.a. zoals nader uitgewerkt in de dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 3 Bestuur

Het bestuur van het samenwerkingsverband wordt gevormd door het bestuurlijk overleg en de directieraad.

Artikel 4 Bestuurlijk overleg

- De colleges van de gemeenten wijzen uit hun geleding ieder één lid van het bestuurlijk overleg aan en één vervangend lid, die het door hen benoemde lid bij ontstentenis of verhindering, vervangt.
- 2. De leden van het bestuurlijk overleg worden aangewezen voor een zittingsduur van maximaal 4 jaar en treden af op de dag waarop de zittingsperiode van de colleges afloopt. Aftredende leden kunnen opnieuw als lid worden aangewezen.
- 3. Het overleg kiest een voorzitter en bepaalt de zittingsduur van de voorzitter.
- 4. Wanneer het lidmaatschap van een lid van het bestuurlijk overleg afloopt doordat hij geen lid meer is van het college, houdt dit lid tevens op lid of plaatsvervangend lid van het bestuurlijk overleg te zijn.
- 5. Een lid van het bestuurlijk overleg kan te allen tijde ontslag nemen. Dit gebeurt door schriftelijke mededeling aan het bestuurlijk overleg.
- 6. Indien tussentijds de plaats van een lid vacant komt, wijst het betrokken college zo spoedig mogelijk een nieuw lid aan.
- 7. Een lid van het bestuurlijk overleg dat zijn lidmaatschap ter beschikking heeft gesteld, blijft in functie totdat een nieuw lid is aangewezen.

- 8. Bij het bestaan van één of meer vacatures blijven de resterende leden van het bestuurlijk overleg bevoegd besluiten te nemen.
- 9. Een lid als bedoeld in lid 6 treedt af op het moment waarop degene in wiens plaats deze persoon is benoemd, zou hebben moeten aftreden.
- 10. Het bestuurlijk overleg kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien meer dan de helft van het aantal leden van het bestuurlijk overleg aanwezig is. Indien het vereiste aantal leden niet aanwezig is bij een vergadering, kan de voorzitter een nieuwe vergadering beleggen, welke binnen twee weken dient plaats te vinden. Op deze nieuwe vergadering behoeft niet meer dan de helft van het aantal leden van het bestuurlijk overleg aanwezig te zijn.
- 11. Elke deelnemende gemeente heeft één stem in het bestuurlijk overleg. Het bestuurlijk overleg neemt op basis van meerderheid van stemmen besluiten. Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.
- 12. Indien de stemmen met betrekking tot een voorstel staken, wordt het betrokken voorstel aangehouden tot de eerstvolgende vergadering van het bestuurlijk overleg. Indien de stemmen wederom staken, wordt het voorstel geacht te zijn verworpen.

Artikel 5 De Directieraad

- 1. De directieraad wordt gevormd door de gemeentesecretarissen van de deelnemende gemeenten.
- 2. De gemeentesecretaris van een deelnemende gemeente kan zich laten vertegenwoordigen door een door hem aan te wijzen plaatsvervanger.
- 3. De directieraad kiest zelf uit de leden een voorzitter.
- 4. De raad kan slechts vergaderen en besluiten nemen indien meer dan de helft van het aantal leden aanwezig is. Indien het vereiste aantal leden niet aanwezig is bij een vergadering, kan de voorzitter een nieuwe vergadering beleggen, welke binnen twee weken dient plaats te vinden. Op deze nieuwe vergadering behoeft niet meer dan de helft van het aantal leden aanwezig te zijn.
- 5. Elke partij heeft één stem in de raad. Het bestuur neemt op basis van meerderheid van stemmen besluiten. Bij het staken van stemmen beslist de voorzitter.
- 6. Indien de stemmen met betrekking tot een voorstel staken, wordt het betrokken voorstel aangehouden tot de eerstvolgende vergadering. Indien de stemmen wederom staken, wordt het voorstel geacht te zijn verworpen. Ingeval de stemmen bij herstemming over besluiten met betrekking tot benoeming, voordracht of aanbeveling van personen staken, beslist de voorzitter.
- 7. Bij het doen van benoemingen, voordrachten en aanbevelingen betreffende personen wordt schriftelijk gestemd, in de overige gevallen mondeling bij hoofdelijke oproep.

Hoofdstuk 2 Taken en bevoegdheden

Artikel 6 Taak van het samenwerkingsverband

- 1. Het ICT-beheer dat in de samenwerking wordt ondergebracht betreft de volgende op het 9vlaksmodelⁱ voor informatiemanagement gebaseerde ICT-diensten (zie bijlage 1), onderdelen:
- systeembeheer;
- werkplekbeheer;
- technisch infrastructuur- en databasebeheer;
- beheer datacommunicatie infrastructuur;
- technisch en functioneel beheer van applicaties;
- technisch en functioneel beheer van gezamenlijke systeemtechnische applicaties en de helpdesk;
- technisch en functioneel beheer van het stelsel van gegevens;
- beveiliging.
- 2. De verdere uitvoering van de werkzaamheden worden in een dienstverleningsovereenkomst vastgelegd evenals de nadere beschrijving van de over en weer te verlenen diensten en de eventuele verrekening, voor zover in artikel 11 niet nader aangegeven.

Artikel 7 Bestuurlijk overleg

Het bestuurlijk overleg heeft tot taak op voorstel van de directieraad:

- a. ontwikkelen van de strategische koers van het samenwerkingsverband;
- b. vaststellen en aan deelnemers voorleggen van voorstellen tot wijziging van de regeling
- c. beoordelen en aan deelnemers voorleggen van te nemen besluiten m.b.t. uittreding van een deelnemers of opheffing;
- d. beoordelen en vooraf instemmen met de dienstverleningsovereenkomst;
- e. het doen van een voordracht voor de benoeming van de ICT-manager aan het college;
- f. Inbrengen van besluiten aangaande de samenwerking in het "eigen" college;
- g. het vaststellen van een inhoudelijk en financieel jaarplan.

Artikel 8 Directieraad

Het directieraad heeft tot taak:

- a. bewaken van het nakomen van de afspraken, spelregels en contracten die vallen onder de reikwijdte van deze regeling;
- b. gevraagd en ongevraagd adviezen geven aan de colleges;
- c. het doen van wijzigingsvoorstellen met betrekking tot deze regeling en verder van de afspraken, spelregels en contracten die vallen onder de reikwijdte van deze regeling aan de colleges;
- d. implementeren en beheren van organisatorische voorzieningen van de regeling, met name de structuur en spelregels voor de taakuitvoering;
- e. bevorderen van de eenheid van het technisch ICT-beleid;
- f. bezien of en hoe interne vacatures gerelateerd aan de werkzaamheden van het ICTsamenwerkingsverband dienen te worden vervuld;
- g. het voorbereiden van een inhoudelijk en financieel jaarplan.

Artikel 9 De ICT-manager

- 1. De ICT-manager wordt op voordracht van het bestuurlijk overleg, gehoord door de directieraad, benoemd door het college van de deelnemende gemeente waarvan hij reeds in dienst is.
- 2. De ICT-manager is verantwoordelijk voor alle noodzakelijke juridische, procedurele en financiële activiteiten.
- 3. De ICT-manager is belast met het technische implementatietraject en met de operationele leiding en functionele aansturing van de ICT-medewerkers die voor het samenwerkingsverband –in afstemming met de ICT-hoofden/teamleiders- worden ingezet. Hij treedt op als informant bij de functionele beoordeling van medewerkers die werkzaam zijn in het samenwerkingsverband.
- 4. Hij heeft een adviserende stem in de voorziening in vacatures.
- 5. De deelnemers dragen zorg voor de verlening van de noodzakelijke volmachten voor de uitvoering van de in lid 2 en 3 bedoelde bevoegdheden.

Artikel 10 Contracten

- Bij het aangaan van contracten wordt bij aanbesteding het aanbestedingsbeleid van de deelnemer gevolgd die de aanbestedingsprocedure volgt.
- 2. Bij aanbesteding wordt uitgegaan van één bestek voor alle partijen.;
- 3. De bevoegdheid tot het doen van aankopen en aangaan en ondertekenen van (uitvoerings)overeenkomsten binnen lopende raamovereenkomsten en binnen de door het bestuurlijk overleg gestelde financiële kaders wordt door de deelnemers middels een volmacht bij de ICT-manager neergelegd.
- 4. De bevoegdheid tot het doen van aankopen en aangaan en ondertekenen van overeenkomsten die niet binnen een lopende raamovereenkomsten vallen, maar wel binnen de door het bestuurlijk overleg gestelde financiële kaders tot een bedrag van € 50.000,00 wordt door de deelnemers middels een volmacht bij de ICT-manager neergelegd.

Hoofdstuk 3 Financiën

Artikel 11 Verrekening van kosten

- 1. Voor de verrekening van alle door het ICT-samenwerkingsverband gegenereerde incidentele en structurele kosten wordt het navolgende verrekenmodel gehanteerd, waarbij onderscheid wordt gemaakt in loonkosten, individuele -locatiegebonden- kosten en gezamenlijke kosten.
- 2. Individuele –locatiegebonden- loonkosten, zijnde de kosten die specifiek zijn voor de individuele deelnemers worden doorberekend aan de desbetreffende gemeente.
- 3. De gezamenlijke, niet locatie gebonden loonkosten, zijnde de kosten van de inrichting, het onderhoud en het beheer van de gezamenlijke rekencentra, worden via een vaste verdeelsleutel (op basis van het aantal ingebrachte FTE) doorberekend aan de deelnemende gemeenten.
- 4. Individuele –locatiegebonden- kosten, zijnde de kosten die specifiek zijn voor de individuele deelnemers, te weten:
 - a. de individuele werkplekken (Pc's, monitoren, laptops, tablets, etcetera);
 - b. de werkplek gebonden (kantoorautomatisering)software (Windows-licenties, Microsoft-Office, Antivirus, etcetera);
 - c. specifieke lokale servers (bij hoge uitzondering) inclusief hun besturingssoftware; worden per werkplek, netwerkcomponent c.q. eventuele decentrale server doorberekend aan de desbetreffende gemeente.
- 5. De gezamenlijke, niet locatie gebonden kosten, zijnde de kosten van de inrichting, het onderhoud en het beheer van de gezamenlijke rekencentra, worden via een vaste verdeelsleutel (op basis van het aantal werkplekken) en via een variabele verdeelsleutel doorberekend aan de deelnemende gemeenten. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:
 - a. variabel (naar rato gebruik) worden doorberekend: virtuele servers, licenties, storage gebruik en eventuele specifieke inhuur van deskundigen;
 - b. de overige kosten worden naar rato van het aantal jaarlijks per 1 januari door de directieraad vast te stellen fysieke netwerkwerkplekken doorberekend.
- 6. De financiële administratie van de samenwerking wordt ondergebracht bij gemeente Venlo.

Hoofdstuk 4 Toetreding, uittreding, wijziging en liquidatie

Artikel 12 Toetreding

- Toetreding tot de regeling door een andere gemeente kan plaatsvinden indien de colleges van de deelnemende gemeenten, na verkregen toestemming van de raden, daarmee unaniem instemmen
- 2. De met de toetreding gemoeide (investerings)kosten komen voor rekening van de toetreder.
- 3. De deelnemers kunnen aan de toetreding bepaalde voorwaarden verbinden.

Artikel 13 Uittreding

- 1. Een deelnemende gemeente kan uittreden uit de regeling door toezending aan het bestuur van het daartoe strekkend besluit van het college, na verkregen toestemming van de raad.
- 2. Het bestuur zendt het besluit tot uittreding van een gemeente aan de raden en de colleges van de overige deelnemende gemeenten
- 3. Een deelnemer aan deze regeling kan uit de regeling treden door een daartoe strekkend besluit van het college van die deelnemer aan deze regeling. Daarbij wordt een opzegtermijn van twee jaar, ingaande 1 januari van het eerstvolgende kalenderjaar, in acht genomen.
- 4. Na ontvangst van het in het eerste lid bedoelde besluit wordt een in overleg met de uittredende deelnemer aan te wijzen onafhankelijke registeraccountant opdracht verleend om een plan op te stellen dat tenminste inzicht geeft in alle kosten, die direct en indirect samenhangen met de uittreding. Het plan wordt vastgesteld door de deelnemende gemeenten en de daarin voor de uittredende deelnemer omschreven financiële verplichtingen zijn bindend.
- 5. Nadat het plan is vastgesteld, is de uittredende deelnemer gehouden om binnen zes maanden de daarin voor de uittredende deelnemer omschreven financiële verplichtingen aan de regeling te voldoen.
- 6. De kosten van het in lid 4 bedoelde plan komen voor rekening van de uittredende deelnemer.
- 7. De financiële gevolgen van de uittreding wordt aan de uittredende gemeente in rekening gebracht.
- 8. Het bestuur is belast met de uitvoering van de uittreding.

Artikel 14 Wijziging

- 1. Zowel het bestuur als de colleges van de deelnemende gemeenten kunnen voorstellen doen tot wijziging van de regeling.
- 2. De regeling kan worden gewijzigd bij een zodanig unaniem besluit van de colleges van de deelnemende gemeenten, na verkregen toestemming van de raden.

Artikel 15 Opheffing

- 1. De regeling kan worden opgeheven bij een daartoe strekkend unaniem besluit van de colleges van de deelnemende gemeenten, na verkregen toestemming van de raden.
- 2. Ingeval van opheffing van de regeling regelt het bestuur de financiële gevolgen van de opheffing in een liquidatieplan. Het bepaalde in artikel 13, lid 3 is van zoveel mogelijk van overeenkomstige toepassing.
- 3. Het liquidatieplan wordt door de colleges van de deelnemende gemeenten door de gemeenteraden gehoord, vastgesteld.
- Het liquidatieplan voorziet in de verplichting van de deelnemende gemeenten tot deelneming in de financiële gevolgen van de opheffing.
- 5. Het bestuur is belast met de uitvoering van de liquidatie.

Artikel 16 Geschillen

- 1. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet zullen de deelnemers in alle redelijkheid naar overeenstemming streven.
- 2. Geschillen van welke aard en omvang ook, daaronder mede begrepen die, welke slechts door één der partijen als zodanig worden beschouwd, die naar aanleiding of op grond van deze overeenkomst mochten ontstaan zullen worden beslecht door Gedeputeerde Staten.

Hoofdstuk 5 Slotbepaling

Artikel 17 Inwerkingtreding, citeertitel en bekendmaking

- 1. Deze regeling kan worden aangehaald als "gemeenschappelijke regeling ICT-samenwerkingsverband Noord- en Midden Limburg".
- 2. Deze regeling treedt in werking op
- 3. Het college van de gemeente Venlo draagt zorg voor de in artikel 26 van de Wet bedoelde inzending van de regeling aan Gedeputeerde Staten.

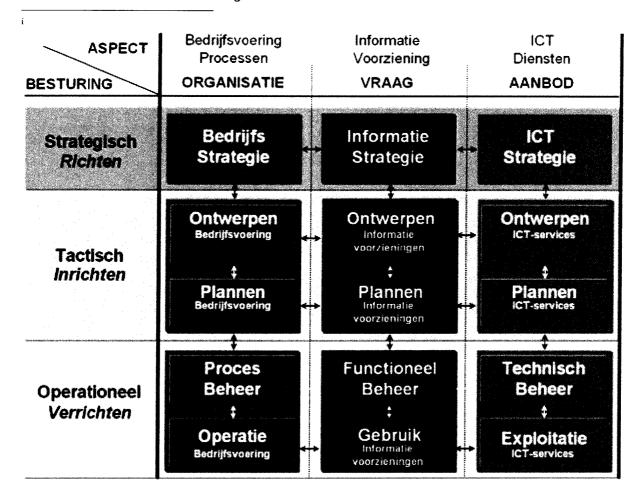
Aldus vastgesteld door het college van e	de gemeente Venlo, d.d.
de gemeentesecretaris.	de burgemeester,

Aldus vastgesteld door het college van de gemeente Roermond, d.d. de gemeentesecretaris, de burgemeester,

Aldus vastgesteld door het college van de gemeente Weert, d.d. de gemeentesecretaris, de burgemeester,

Bijlage 1, behorende bij artikel 6 van de gemeenschappelijke regeling ICT-samenwerkingsverband Noord- en Midden Limburg.

"9-vlaks model voor informatiemanagement"



Advies

ICT-Samenwerkingsverband

Noord en Midden Limburg

Maart 2015

Voorwoord

Voor u ligt een advies met betrekking tot de toetreding van de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert tot de samenwerking "ICT NML". Dit is een volgende stap in de doorontwikkeling van de ICT samenwerking, maar naar ik hoop zeker niet de laatste stap. Nieuwe potentiele toetreders hebben zich al aangediend. Tevens zien we ook voor andere ICT taken, zoals applicatie- en gegevensbeheer de voordelen van samenwerken. We zullen daar in een latere fase ook zeker op terugkomen.

We denken dat met dit rapport er voor de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert voldoende reden is om positief te besluiten toe te treden tot de ICT samenwerking en dat de huidige deelnemers met dit rapport voldoende motivatie vinden om hen een warm welkom te heten.

Namens alle betrokken medewerkers,

Frank Stege
ICT Manager ICT NML

Inhoud

Inleiding	5
De organisatie ICT NML	7
Scope van de samenwerking	7
Flexibiliseren van kennis en capaciteit	8
Samenwerkingsvorm	8
Sturing	9
PICOFAH	11
Groeipad	11
Producten en diensten	12
Kaders van ICT NML	13
De businesscase, kwalitatief	14
De financiële aspecten	16
Het verrekenmodel	16
Personeelskosten	16
Individuele, locatie gebonden, kosten	16
Gezamenlijke, niet locatie gebonden, kosten	17
Financiering	17
Financieel overzicht	18
Kosten	18
Personele ontwikkeling	20
Personele bezetting en kosten op de korte termijn	20
Personele bezetting en kosten op langere termijn	20
De toetreding- en uittredingcondities	21
Toetreding	21
Uittreding	21

Communicatie	21
Conclusies	22
Advies	22
Bijlage 1: Begroting ICT samenwerking NML 2015 na toetreding Bergen, Leudal en Nederweert	24
Bijlage 2: Verdeling van verantwoordelijkheden	28

Inleiding

In oktober 2012 hebben de colleges van de gemeenten Roermond, Venlo en Weert op basis van een business case besloten om per 1 januari 2013 te starten met een samenwerking op het vlak van ICT. Als samenwerkingsvorm is daarbij gekozen voor een lichte gemeenschappelijke regeling¹.

In een projectstructuur zijn de technische ontwerpen opgesteld en de voorbereidingen getroffen voor de aanbesteding van de benodigde technische structuur. Inmiddels hebben de diverse werkgroepen en projectgroepen hun taken afgerond en is de nieuwe gemeenschappelijke infrastructuur in gebruik genomen.

Omdat het beheer van een infrastructuur via project- en werkgroepen teveel operationele en strategische risico's met zich zou meebrengen is besloten om de betrokken medewerkers van de gemeenten Roermond, Venlo en Weert organisatorisch onder te brengen in een nieuwe werkorganisatie. Door middel van detacheringsovereenkomsten is dit geformaliseerd. De gemeente Venlo treedt daarbij organisatorisch op als gastgemeente, maar qua huisvesting zijn de medewerkers verspreid over de verschillende gemeenten.

De ICT Samenwerking heeft van begin af aan opengestaan voor nieuwe toetreders. In de business case van 2012 is daarbij aangegeven dat de samenwerking tussen de gemeenten Roermond, Venlo en Weert eerst operationeel diende te zijn. Inmiddels zijn we zover dat we vanaf 2015 nieuwe gemeenten kunnen aansluiten.

Al in een vroeg stadium hebben de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert hun interesse kenbaar gemaakt om deel te nemen aan de ICT-samenwerking. Om de effecten van toetreding van deze gemeenten te beoordelen is deze businesscase opgesteld. De effecten en de perspectieven van deze businesscase zijn dusdanig positief dat wij uw college adviseren om de bestaande samenwerking uit te breiden met de betreffende gemeenten.

Daarnaast hebben verschillende gemeenten, samenwerkingsverbanden en andere overheidsorganisaties aangegeven dat zij geïnteresseerd zijn om aan te sluiten bij de samenwerking op ICT-vlak. Naar verwachting zal een uitbreiding van de samenwerking leiden tot verbetering van de kwaliteit van dienstverlening tegen verhoudingsgewijs lagere kosten, voor zowel de huidige deelnemers als voor nieuwe toetreders.

In dit rapport zal achtereenvolgens op de volgende aspecten nader worden ingegaan:

- De samenwerking "ICT NML"
- De producten en diensten
- De businesscase, kwalitatief

¹ De lichte regeling is een mengvorm van laagdrempelige samenwerkingsafspraken binnen een bestuurlijk kader. Nadeel en beperking van deze lichte regeling is dat er geen rechtsvorm is voor de samenwerking waardoor zij niet zelfstandig overeenkomsten kan aangaan en geen medewerkers in dienst kan nemen (en er dus ook geen sprake is van een sociaal statuut omdat de betrokken medewerkers in dienst blijven van hun "eigen" gemeente. Anderzijds is dat ook een voordeel: het ICT-samenwerkingsverband is niet gericht op expansie als zodanig maar om de samenwerkende gemeenten zo goed mogelijk te bedienen.

- De financiële aspecten
- Personele aspecten
- De toetreding- en uittredingcondities

De organisatie ICT NML

De samenwerking bestaat niet alleen uit een technische infrastructuur maar vraagt ook om een organisatorische (infra)structuur. Tijdens de ontwikkeling van de technische infrastructuur is ook de ontwikkeling van de samenwerkingsorganisatie gestart. Als de verwachte groei van de samenwerking zich doorzet zal het op termijn noodzakelijk zijn om een volgende stap te zetten naar een zelfstandig rechtspersoon (in de vorm van een gemeenschappelijke regeling).

In tussentijd is het beheer van de infrastructuur organisatorisch ondergebracht in een werkorganisatie waarvoor de gemeente Venlo optreedt als gastgemeente. De medewerkers van de betrokken gemeenten zijn via detacheringsovereenkomsten ingebracht in deze werkorganisatie. In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de doelstelling en werkwijze van de ICT NML.

De missie en de visie van de ICT-organisatie zijn in onderstaand tekstvak weergegeven.

Missie en Visie

Het ICT samenwerking verband NML is voor zijn deelnemers een innovatieve hoogwaardige dienstverlener zonder winstoogmerk. Wij richten ons op het gehele spectrum van ICT. Van beheer tot en met advies. Onze deelnemers zijn overheidsorganisaties in Noord- en Midden Limburg. Onze kennis van de leveranciersmarkt en onze kennis van onze klanten en afnemers gebruiken we om tegen zo laag mogelijke kosten de gewenste kwaliteit leveren

In onze visie is een brede ICT samenwerking in noord- en midden Limburg faciliterend en stimulerend voor samenwerking op andere terreinen. In onze ambitie willen we binnen een tijdsbestek van 5 tot 10 jaar doorgroeien tot een organisatie die heel Noord- en Midden Limburg bedient en het volledige spectrum van de ICT beheerst. Daarbij werken we samen met andere ICT samenwerkingsverbanden en commerciële partijen. We zijn een no-nonsense organisatie en een aantrekkelijke werkgever die hoge kwaliteit en klanttevredenheid levert.

SCOPE VAN DE SAMENWERKING

De ICT-samenwerking richt zich op ICT-techniek en daarvan afgeleide projecten. ICT-voorzieningen worden geïntegreerd en er wordt een samenwerkingsverband ingericht bij de gemeente Venlo. ICT-beheerders worden via detacheringsconstructies aangestuurd vanuit dit samenwerkingsverband. De deelnemers leveren samen de benodigde kennis en capaciteit.

FLEXIBILISEREN VAN KENNIS EN CAPACITEIT

Flexibiliseren van kennis en capaciteit is een belangrijk element in de samenwerking. Dit wordt centraal gestuurd zodat de samenwerking gericht specialismen kan ontwikkelen en minder afhankelijk is van externe inhuur, hetgeen weer bijdraagt aan de beoogde kostenreductie. De individuele kwetsbaarheid neemt af omdat medewerkers bij alle deelnemers inzetbaar zijn.

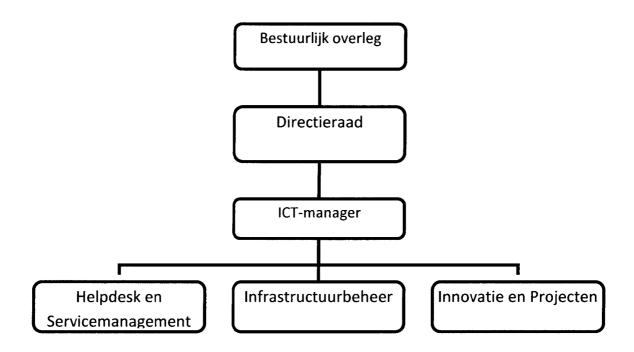
SAMENWERKINGSVORM

De samenwerking is gestart met een relatief klein (deels "virtueel") samenwerkingsverband in plaats van een "traditionele" organisatie met eigen gebouw, serverruimten en personeel. Door de energie direct te richten op samenwerken en niet op vorm en structuur, hebben we in relatief korte tijd een gezamenlijke ICT infrastructuur geïmplementeerd. Juridisch gezien is de huidige vorm een lichte gemeenschappelijke regeling. Deze vorm biedt een bestuurlijk kader en de gewenste flexibiliteit en slagkracht.

De beperking dat het geen rechtspersoonlijkheid biedt en de samenwerking "ICT NML" zelf dus geen overeenkomsten kan aangaan, of bijvoorbeeld medewerkers aanstellen, is in de eerste jaren van samenwerking nog geen probleem. Teneinde toch inkoopvoordeel uit de schaalvergroting te kunnen genereren is ervoor gekozen om de gezamenlijke aanbestedingen door één van de betrokken gemeenten (meestal gemeente Venlo) te laten plaatsvinden en daarna individuele doorberekening te laten plaatsvinden. Met andere woorden één van de deelnemende gemeenten treedt op als contractpartij en betaalt de factuur en deze gemeente factureert vervolgens aan de andere deelnemers. Op deze wijze hebben we inmiddels gezamenlijke contracten afgesloten voor de levering van hardware en met grote software leveranciers als Microsoft, Oracle en VMWare.

Om een goede sturing op de uitvoerende taken te krijgen is er een werkorganisatie (ICT NML) gevormd, waarbij de betrokken medewerkers middels detachering zijn ondergebracht. Daarbij dient gemeente Venlo als gastgemeente. Aan het hoofd van deze werkorganisatie staat de ICT manager. De ICT manager legt verantwoording af aan een directieraad, bestaande uit de gemeentesecretarissen van de deelnemende gemeenten, dan wel een door hun aangewezen (gemandateerde) directeur.

Tweemaal per jaar vindt er een bestuurlijk overleg plaats met de portefeuillehouders ICT van de deelnemende gemeenten. De directieraad en de portefeuillehouders vormen samen het bestuur van de samenwerking "ICTNML".



STURING

De werkorganisatie "ICTNML" opereert als ware het een zelfstandige entiteit. Daarbij worden de volgende rollen / niveau's en bijbehorende taken onderscheiden:

1. Bestuurlijk overleg:

- a. Bepalen van de strategische koers van het samenwerkingsverband
- b. Beoordelen van wijzigingen in de gemeenschappelijke regeling en deze aan de deelnemers voorleggen.
- c. Het vaststellen en bewaken van de financiële kaders

2. Directieraad:

- a. Het vaststellen van het jaarplan en het bewaken van de voortgang
- b. Het aangaan van raamovereenkomsten voor zover ze binnen de taken en de financiële kaders van de samenwerking vallen. De volmacht hiervoor wordt vanuit de deelnemende gemeenten aan de directeur bedrijfsvoering van Gemeente Venlo verleend.

3. ICT Manager:

- a. Stelt het jaarplan op en voert deze na vaststelling door de directieraad uit.
- b. Rapporteert over de voortgang aan het bestuur

- c. is belast met het technische implementatietraject en met de operationele leiding en functionele aansturing van de ICT-medewerkers
- d. Het doen van aankopen en aangaan van overeenkomsten binnen bestaande raamovereenkomsten en binnen de gestelde financiële kaders. Hiervoor wordt vanuit de deelnemende gemeenten volmacht aan de ICT manager verleend
- e. Het doen van aankopen en aangaan van overeenkomsten die niet onder een raamovereenkomst vallen tot de EU aanbestedingsgrens, mits dit binnen de gestelde financiële kaders valt. Hiervoor wordt vanuit de deelnemende gemeenten volmacht aan de ICT Manager verleend
- f. Budgetverantwoordelijk voor de ICT budgetten bedoeld voor de gezamenlijke en gedeelde ICT componenten
- g. Budgetverantwoordelijk voor de personeelskosten, de daarbij behorende bijkomende personeelskosten en de eventuele ontstane vacatureruimte

De samenwerking zal volgens een vaste cyclus haar taken uitvoeren en verantwoording aan het bestuur afleggen.

- 1. Jaarplan met daarin de inhoudelijke opgave v.w.b.:
 - a. Te leveren producten en diensten
 - b. De organisatieontwikkeling
 - c. De begroting
 - d. Investeringskalender
 - e. Geplande aanbestedingen
 - f. Risico's en beheersmaatregelen
- 2. Kwartaalrapportage m.b.t.:
 - a. realisatie t.o.v. materiele en personele begroting
 - b. voortgang in de te realiseren productlevering
 - c. Risico's en beheersmaatregelen
- 3. Jaarverslag met daarin:
 - a. Gerealiseerde levering van producten en diensten t.o.v. de begroting
 - b. voortgang in de organisatieontwikkeling
 - c. jaarrekening m.b.t. exploitatie en investeringen
 - d. Uitgevoerde t.o.v. geplande aanbestedingen

e. Risico's en beheersmaatregelen

Om een goede afstemming te hebben tussen de samenwerking en de gemeente is een verdeling van de taken en verantwoordelijkheden belangrijk. In bijlage 2worden deze weergegeven.

PICOFAH

ICT NML zal voor de ondersteunende functies gebruik maken van de reeds aanwezige faciliteiten bij de deelnemers van de samenwerking. Deze functies zijn:

- Administratieve / secretariële ondersteuning:
- Financiële en personeelsadministratie
- Inkoop en contractbeheer
- P&O advies
- Juridisch advies

Over de kwalitatieve en kwantitatieve afname bij de deelnemende gemeenten zullen concrete afspraken worden gemaakt. Hierbij zal zoveel het principe van de gesloten beurzen worden gevolgd, maar bij een substantiële inzet worden de kosten volgens de afgesproken verdeelsleutel verrekend.

GROEIPAD

De directieraad² van de ICT samenwerking heeft voor de doorontwikkeling van de ICT samenwerking de volgende prioritering aangegeven:

- 1. Realiseren van de inhoudelijke samenwerking met de huidige 3 gemeenten (2014)
- 2. De huidige GR uitbreiden met de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert (per 1 januari 2015)
- 3. Uitbreiding van het aantal taken met de 6 deelnemers (groeimodel)
- 4. Uitbreiding van het aantal deelnemers.(groeimodel)

Bij het uitwerken van het groeimodel met betrekking tot de uitbreiding van taken en deelnemers zal bepaald worden welke samenwerkingsvorm daarbij passend is. De huidige gemeenschappelijke regeling voorziet in het toetreden van nieuwe deelnemers, waardoor het eenvoudig is om de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert daaraan deel te laten nemen.

² De directieraad van de ICT samenwerking bestaat uit de gemeentesecretaris en/of de directeur bedrijfsvoering van iedere deelnemende gemeente.

Producten en diensten

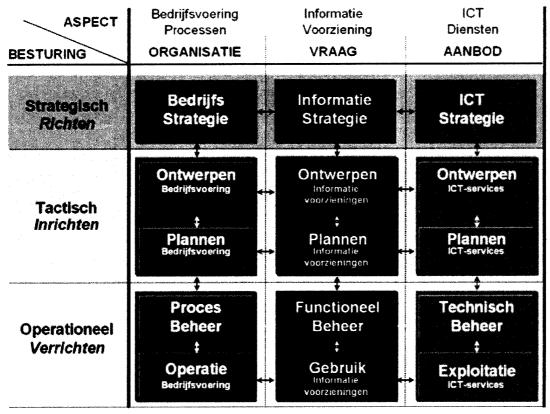
De samenwerking "ICT NML" is verantwoordelijk voor de integratie, migratie, vernieuwing, ICT-advisering en beheer van de gemeenschappelijke ICT-omgeving. De samenwerking "ICT NML" wordt aangestuurd door de ICT-manager NML.

Het ICT-beheer dat in de samenwerking wordt ondergebracht betreft de volgende onderdelen:

- systeembeheer;
- technisch infrastructuur- en databasebeheer;
- beheer datacommunicatie infrastructuur;
- functioneel beheer generieke (kantoor) applicaties;
- functioneel beheer van gezamenlijke systeemtechnische applicaties;
- de 1^{ste} en 2^e lijn helpdesk
- technisch beheer vaste en mobiele telefonie.

Functioneel beheer van bestaande (gebruikers)applicaties en gegevensbeheer blijven vooralsnog dus de verantwoordelijkheid van de individuele gemeenten.

Deze indeling vloeit voort uit het 9-vlaks model van Rik Maes voor informatiemanagement (zie hieronder). Het ICT-samenwerkingsverband richt zich dus (in



eerste instantie) met name op de rechter kolom.

KADERS VAN ICT NML

De samenwerking is ontstaan vanuit het besef dat de bestaande organisaties steeds meer onder druk komen te staan om aan de ontwikkelingen in de techniek, de vragen wensen en eisen van klanten, de toenemende complexiteit en het steeds groter wordende belang van beveiliging te kunnen voldoen.

Klanten, zowel burgers en medewerkers zijn gewend om steeds meer gebruik te maken van de technologische mogelijkheden. Zij verlangen van de overheid dat de overheid hierin meegaat en dit ondersteunt en faciliteert.

Door de samenwerking hoeven ontwerpen, projectplannen, programma's van eisen slechts eenmaal te worden ontwikkeld en vervolgens meervoudig worden gebruikt. Om deze doelstelling te realiseren zijn er binnen de samenwerking enkele belangrijke (technische)kaders geformuleerd.

Nieuwe deelnemers dienen zich te conformeren aan de gemaakte keuzes.

Werken onder architectuur

is een manier om grip te krijgen op de verschillende invalshoeken van informatievoorziening en te sturen op de richting waarin veranderprocessen verlopen en goede dienstverlening vorm krijgt. Architectuur is ondersteunend aan de doelen van de organisatie.

Werken onder architectuur helpt om:

- Informatievoorziening te overzien
- De bijdrage van informatievoorziening aan de doelen van de organisatie zichtbaar te maken
- · Ontwikkelingen in samenhang af te beelden
- Te kunnen sturen op de samenhang van de dienstverlening en de rol van ICT daarbij
- Uitwisselbaarheid (interoperabiliteit) tussen processen en applicaties te verbeteren
- Samenwerking te ondersteunen
- Informatievoorziening te vereenvoudigen
- Juiste besluiten te nemen en te besparen op kosten

Citaat: KING (onderdeel van VNG)

De samenwerking ICT NML werkt onder één gezamenlijke architectuur. Hierdoor blijft er samenhang en overzicht in de veelheid van standaarden, processen, applicaties en stakeholders.

Het beheer van de gemeenschappelijke technische componenten zijn gecentraliseerd in twee hoofdrekencentra (Venlo en Roermond) die tevens elkaars uitwijklocatie zijn.

Het rekencentrum in Weert heeft in dit scenario een knooppunt- en calamiteitenrol toebedeeld gekregen; knooppuntrol ten aanzien van de dataverbindingen en calamiteitenrol voor het geval dat één van de datacentra in Venlo of Roermond langdurig (b.v. door brand) onbruikbaar worden. De noodzakelijke dataverbindingen tussen de deelnemende gemeenten worden gehuurd.

De samenwerking ICT stelt een *gezamenlijke inkoop* van ICT-goederen en -diensten verplicht. Dit is niet alleen van belang vanuit het oogpunt van het efficiënt inkopen en het opdrachtgeverschap, maar ook vanuit het oogpunt van beheer noodzakelijk. Denk hierbij aan een adequaat en efficiënt beheer en administratie van licenties en het voldoen aan de technische specificaties die aansluiten op de infrastructuur.

De businesscase, kwalitatief

Ter beoordeling van het rendement van de businesscase zijn er twee belangrijke criteria. Een financieel criterium, ter vergelijking van de financiële effecten en een kwalitatief criterium, oftewel wat is het product en de dienstverlening die je hiervoor terugkrijgt?

In deze paragraaf worden de kwalitatieve effecten beschreven. De financiële aspecten komen in de volgende paragraaf aan bod. Ten aanzien van de kwalitatieve effecten is de beschrijving gericht op de nieuwe toetreders. Voor de bestaande deelnemers zullen soortgelijke effecten merkbaar zijn, maar in een andere verhouding.

Samenwerking kent een aantal belangrijke voordelen. Veel van deze voordelen hangen nauw met elkaar samen of zijn een gevolg van elkaar. Bijvoorbeeld:

Strategische aspecten

- o Bij ieder samenwerkingsverband tussen gemeenten is de uitwisseling en het delen van informatie noodzakelijk. Als ze de ICT infrastructuur met elkaar delen dan wordt de uitwisseling van de informatie gefaciliteerd en zal dit in alle gevallen leiden tot effectievere samenwerking. Een voorbeeld hiervan zijn de 3D's, waarbij informatie onderling gedeeld wordt, maar ook de samenwerking op de bedrijfsvoering tussen de 4 midden Limburgse gemeenten.
- In de ketensamenwerking is het uitwisselen van gegevens eenvoudiger als meerdere ketenpartners op dezelfde infrastructuur werkzaam zijn, zoals de veiligheidsregio die een rol vervullen in het proces rondom vergunningverlening.
- Uit een brede ICT samenwerking kunnen spin-offs ontstaan voor andere samenwerkingen. Bijvoorbeeld: een gezamenlijke aanschaf en beheer van een financiële applicatie zou op termijn kunnen leiden tot het inrichten van een regionaal administratiekantoor.
- o Bij (boven)regionale calamiteiten is het eenvoudig om gegevens met elkaar te delen.
- o De informatiebeveiliging is op regionaal niveau beter te organiseren en te borgen.

Kwetsbaarheid

- De kwetsbaarheid neemt af, zowel kwantitatief als ook kwalitatief. Bij ziekte van ICT medewerkers kunnen andere collega's dit makkelijker opvangen. Bovendien zullen er ook medewerkers zijn die specifieke kennis hebben van de ICT infrastructuur van de gemeente of met specifieke ICT technische kennis.
- o Minder kwetsbaarheid op beheergebied;
- De dubbele uitvoer van de rekencentra en de redundante verbindingen maken dat de kans op uitval van de primaire systemen kleiner wordt. Dat leidt tot een betere dienstverlening.

Hoger kennisniveau

- Door de samenwerking krijgen meer medewerkers meer specifieke taken. Daardoor zullen ze kennis en ervaring opdoen op een hoger kennisniveau. Men zal minder afhankelijk zijn (dure) inhuur van specifieke kennisgebieden.
- Door de hogere kwaliteit die wordt geboden zal de continuïteit toenemen. Er kan makkelijker mankracht vrijgemaakt worden om specifieke problemen aan te pakken die anders de continuïteit verstoren.

Innovatievermogen

- Als gevolg van een efficiëntere inzet van mensen zal het innovatievermogen toenemen. Er kan makkelijker mankracht vrijgemaakt worden voor de implementatie van projecten.
- o Lagere kosten door eenmalige (project)kennis her te gebruiken bij andere gemeenten
- o Minder meerkosten voor innovatieprojecten (het wiel nog maar 1 keer uitvinden);
- Meer mogelijkheden om de specialistische kennis van de medewerkers in te zetten voor innovatie;
- Specialisten kunnen de technologische ontwikkelingen beter blijven volgen en daarmee zorgen voor een stimulerende werking hebben op de business innovatie. (Technology driven)

Kwaliteit

 De kwaliteit van de ICT-processen nemen toe. De processen worden transparanter en de diensten worden explicieter. ICT NML kan beter invulling geven aan het opdrachtgeverschap in plaats van de gemeenten.

Efficiency

- Door de samenwerking op ICT vlak is het eenvoudiger om gegevens uit te wisselen tussen de deelnemende organisaties. Hierdoor kunnen problemen met de uitwisseling van data bij andere vormen van samenwerking worden teruggedrongen.
- o Efficiëntere bezetting en gebruik van ICT-middelen en capaciteit;
- Voorkomen van toekomstige personele groei en op termijn zelfs krimp door natuurlijk verloop, waarbij echter wel aangetekend moet worden dat met de groei van het aantal deelnemers aan het ICT-samenwerkingsverband ook een groei (in eerste instantie) van het personeelsbestand gemoeid zal zijn.
- Lagere energiekosten
- Geen externe uitwijkkosten;
- o Gereduceerde kosten voor internet- en Gemnetverbindingen ;
- Lagere kosten en minder externe inhuur door efficiëntere inzet van kennis en capaciteit;
- Minder kosten voor inrichting en exploitatie van computerruimtes en uitwijklocaties;
- o Lagere kosten door bundelen van de inkoopkracht.

• Operational lease

 De gemeenten brengen hun ICT-infrastructuur in, in de operational lease van ICT NML. Hierdoor kan ICT NML snel en efficiënt inspringen op de exponentiele groei van de ICT en technologische mogelijkheden. Te lange besluitvormingstrajecten creëren een achterstand op technologiegebied.

De financiële aspecten

Primair uitgangspunt is dat de deelname aan de samenwerking "ICT NML" op termijn tot structurele besparingen moet leiden bij alle deelnemende gemeenten. De uitkomsten van de business case laten dit ook duidelijk zien. Na een overgangsperiode van 5 jaar, waarin de bestaande ICT infrastructuur van de nieuw toe te treden gemeenten wordt afgeschreven, zijn de financiële voordelen voor alle gemeenten zichtbaar. Daarnaast zijn er ook nieuwe kostenposten zoals de benodigde datacommunicatieverbindingen. Per saldo laat de business case echter een besparing zien.

Aangezien wel het vertrekpunt geldt dat de deelnemende gemeenten op werkplekniveau aan de samenwerkingsstandaarden moeten voldoen, zal hier in voorkomende gevallen een implementatie/migratieproject aan vooraf moeten gaan, zodanig dat ieder deelnemende gemeente tijdig voldoet aan de afgesproken standaarden.

Een op te stellen migratieprojectplan per gemeente zal inzicht bieden in de financiële consequenties (kosten en baten) daarvan en deze implementatie/ migratie zal door de deelnemer zelf gefinancierd moeten worden;

In de businesscase is dit deel buiten beschouwing gelaten. Wel kan hierbij gebruik worden gemaakt van kennis en mogelijk capaciteit van andere deelnemers; hierover zijn inmiddels afspraken gemaakt en wordt al naar bevinden gehandeld.

De ICT manager NML coördineert dergelijke migratie trajecten en de onderlinge uitwisseling van ICT-beheercapaciteit en expertise. De ICT-organisatie van de "ontvangende" gemeente krijgt de feitelijke beschikking over de ICT-medewerkers van de "latende" deelnemer. Dit betreft echter enkel de ICT-medewerkers die direct verbonden zijn met de te integreren ICT-componenten. Deze ICT-medewerkers blijven in eerste aanleg in dienst bij de eigen gemeente.

Het verrekenmodel

Voor de verrekening van alle door de samenwerking "ICT NML" gegenereerde incidentele en structurele kosten wordt een relatief eenvoudig verrekenmodel gehanteerd. Enerzijds wordt hiermee de administratieve lastendruk beperkt gehouden en anderzijds is wel geborgd dat de kosten ook daadwerkelijk bij de kostenveroorzaker terecht komt. Onderscheid wordt gemaakt in personeelskosten, individuele -locatiegebonden- kosten en gezamenlijke kosten welke via een verdeelsleutel worden toegerekend aan alle deelnemers dan wel specifiek aan een specifieke deelnemer (de feitelijke kostenveroorzaker).

Personeelskosten

Personeel blijft in dienst van de deelnemende gemeente. Middels detachering worden de personeelsleden ingebracht in de werkorganisatie van de samenwerking. De personeelskosten worden via een vaste verdeelsleutel op basis van aantal ingebrachte FTE's doorberekend aan de deelnemende gemeenten.

Individuele, locatie gebonden, kosten

Individuele kosten zijn die kosten die specifiek zijn voor de individuele deelnemers, te weten:

• de individuele werkplekken (Pc's, monitoren, laptops, tablets, etcetera);

- de werkplek gebonden (kantoorautomatisering)software (Windows-licenties, Microsoft-Office, Antivirus, etcetera);
- specifieke lokale servers (bij hoge uitzondering) inclusief hun besturingssoftware;
- Lokale netwerkcomponenten (Routers, Switches etc.)

Deze kosten worden per werkplek, netwerkcomponent c.q. eventuele decentrale server doorberekend aan de desbetreffende gemeente.

Gezamenlijke, niet locatie gebonden, kosten

Onder deze categorie vallen alle kosten van de inrichting, het onderhoud en het beheer van de gezamenlijke rekencentra, zoals:

- de fysieke servers, VMware vSphere;
- de virtuele servers en werkplekken;
- de data-opslagfaciliteiten (storage), of wel de zogenaamde SAN's;
- de back-up faciliteiten inclusief de daarvoor benodigde software op opslag;
- alle benodigde beheersoftware, securitysoftware, VMWare licenties, Windows Server licenties etcetera;
- netwerkcomponenten behorende tot zowel de datacenters als de locatie(s) van de deelnemende gemeente (inclusief bijbehorende software);
- de datacommunicatiekosten (bv. koppeling Venlo-Roermond-Weert, Gemnet, Internet etcetera);
- de energiekosten;
- de noodstroomvoorzieningen;
- (eventuele) inhuur van deskundigen;
- opleidingskosten van ICT-medewerkers.

Deze kosten worden via een vaste verdeelsleutel op basis van werkplekken doorberekend aan de deelnemende gemeenten.

De ICT-manager van de samenwerking "ICT NML" is verantwoordelijk voor de juiste administratie en doorberekening van de kosten.

De volgende kosten zijn niet meegenomen in de begroting van de samenwerking:

- Vaste en mobiele telefonie
- Lokale dataverbindingen
- Multifunctionals/ mobile devices/ audiovisuele apparatuur
- Applicaties (met uitzondering van MS office)

Ondanks dat het beheer van deze apparatuur bij de samenwerking ligt, is er vooralsnog voor gekozen de hiermee gemoeide kosten bij de gemeenten te laten.

Financiering

De samenwerking sluit zoveel mogelijk aan bij bestaande voorzieningen, natuurlijke vervangingsmomenten en bestaande budgetten. Vanuit de operatie bezien en vanuit de financieel technische invalshoek is de gehele infrastructuur ondergebracht in een "operational leasecontract". Dit biedt tevens de mogelijkheid om bij de gemeenten die vervroegd zouden moeten afschrijven een "sale en leaseback constructie" toe te passen en daarmee de initiële kosten te beperken. De opdracht voor een ICT lease contract is in 2013 na een Europese aanbesteding gegund aan Econocom (Gemlease).

FINANCIEEL OVERZICHT

In deze paragraaf worden de financiële effecten weergegeven van de toetreding van de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert. De effecten zijn telkens zichtbaar gemaakt per gemeente. Op deze wijze kan iedereen gelijk zien wat het financieel effect is voor zijn/haar organisatie.

Budgetaire verschillen gemeenten begroting 2016

		2016		2017		2018		2019		2020
Roermond										
Begroting 2015 ICT samenwerking R/V/W	€	1.379.400	€	1.397.882	€	1.468.641	€	1.271.646	€	1.271.646
Begroting 2015 na toetreding B/L/N	€	1.312.839	€	1.339.450	€	1.414.980	€	1.226.401	€	1.222.608
Verschil (+ voordeel/ - nadeel)	€	66.561	€	58.432	€	53.661	€	45.245	€	49.038
<u>Venlo</u>										
Begroting 2015 ICT samenwerking R/V/W	€	2.453.334	€	2.487.112	€	2.610.229	€	2.269.126	€	2.269.126
Begroting 2015 na toetreding B/L/N	€	2.375.111	€	2.427.809	€	2.562.469	€	2.235.254	€	2.228.163
Verschil (+ voordeel/ - nadeel)	€	78.223	€	59.304	€	47.760	€	33.872	€	40.963
Weert										
Begroting 2015 ICT samenwerking R/V/W	€	916.425	€	926.969	€	947.015	€	919.715	€	908.863
Begroting 2015 na toetreding B/L/N	€	891.409	€	910.047	€	935.171	€	911.976	€	898.650
Verschil (+ voordeel/ - nadeel)	€	25.016	€	16.922	€	11.843	€	7.73 9	€	10.213

Bergen										
Begroting ICT-kosten zonder samenwerking	PM		PM		PM		PM			
Begroting 2015 na toetreding B/L/N	€	348.205	€	260.437	€	284.318	€	279.048	€	278.224
Verschil (+ voordeel/ - nadeel)										
					-					
Leudal										
Begroting ICT-kosten zonder samenwerking	€	678.802	€	712.362	€	743.422	€	685.522	€	685.522
Begroting 2015 na toetreding B/L/N	€	703.039	€	547.862	€	591.986	€	582.804	€	581.320
Verschil (+ voordeel/ - nadeel)	€	-24.236	€	164.501	€	151.436	€	102.718	€	104.202
Nederweert										
Begroting ICT-kosten zonder samenwerking	€	294.722	€	294.997	€	295.276	€	295.559	€	295.559
Begroting 2015 na toetreding B/L/N	€	368.243	€	267.413	€	292,433	€	287.466	€	286.642
Verschil (+ voordeel/ - nadeel)	€	-73.521	€	27.584	€	2.843	€	8.093	€	8.917

NB. De huidige budgetten van de toetredende gemeenten zijn geschat op basis van de door deze gemeenten verstrekte gegevens. Van de gemeente Bergen zijn nog niet voldoende gegevens ontvangen om een inschatting te maken.

Kosten

De kosten zijn op termijn, zoals bovenstaand overzicht laat zien, lager dan wanneer elke individuele gemeente zelfstandig inhoud zou geven aan de toekomstige ontwikkelingen en uitdagingen op ICT-gebied. Voor de bestaande, maar zeker voor de toetredende gemeenten biedt de ICT samenwerking ook veel kwalitatieve baten.

In Bijlage 1 is de gewijzigde begroting opgenomen van de ICT samenwerking NML, als gevolg van toetreding van Bergen, Leudal en Nederweert. Mochten op termijn andere gemeenten toetreden, dan zal dit zowel voor de kosten als de baten consequenties hebben waarbij de (gezamenlijke) baten zullen toenemen.

De individuele kosten waarmee het ICT-samenwerkingsverband geconfronteerd zal worden bestaan o.a. uit:

- opstart- en migratiekosten
- organisatieontwikkeling

In de structurele kosten zijn alle op dit moment te voorziene kosten opgenomen die gemaakt moeten worden om:

- de loonkosten van de betrokken medewerkers te kunnen betalen;
- de eventuele overheadkosten te kunnen betalen;
- de bestaande voorzieningen op peil te houden (continuering huidig beleid); hierin zitten dus ook vervangingsinvesteringen;
- de bestaande voorzieningen uit te breiden ten gevolge van onontkoombare wettelijke voorschriften (noodzakelijk nieuw beleid) dan wel de te verwachten groei van bijvoorbeeld "storage" (gegevensopslagcapaciteit) op te vangen;
- de huur van de noodzakelijke datalijnen welke "redundant" uitgevoerd zullen moeten worden.

Het resultaat in 2016 voor de toetredende gemeenten wijkt af van de andere jaren, door de toevoeging van deze 3 gemeenten aan het contract met Microsoft en de te betalen toetredingsfee. De licenties voor Microsoft moeten in één keer worden betaald. In het jaar daarna zorgt dit weer voor lagere kosten.

Personele ontwikkeling

Op het gebied van ICT volgen ontwikkelingen zich snel op. Dit heeft consequenties voor de in te zetten (nieuwe) technologie en de daarbij benodigde expertise. Er vinden continu verschuivingen plaats waarbij nieuwe specifieke ICT-kennis nodig is.

Aan de andere kant verdwijnen platformen en systemen waardoor aanwezige kennis veroudert of overbodig wordt. Mede door schaalvergroting is het mogelijk een deel van de nu bij de deelnemers aanwezige (deels generieke) kennis om te vormen tot de benodigde specialistische kennis.

Uiteraard zal deze kennis ook binnen de samenwerking "ICT NML" opgebouwd moet worden. Dit heeft gevolgen voor ICT-medewerkers. Net als andere medewerkers (en waarschijnlijk zelfs nog meer) moeten zij zich mee ontwikkelen om goed inzetbaar te blijven. Het werk van ICT-medewerkers is hoe dan ook aan veranderingen onderhevig.

Dit is niet het gevolg van samenwerking, maar samenwerking kan wel een deel van de oplossing zijn omdat de schaalgrootte bijvoorbeeld meer ruimte voor specialisatie biedt. Enkel en alleen (generieke) ICT-capaciteit in de samenwerking bijeenbrengen is geen oplossing omdat het dan nog steeds ontbreekt aan de benodigde specifieke kennis.

Personele bezetting en kosten op de korte termijn

De samenwerking "ICT NML" omvat de betrokken ICT-medewerkers van die gemeenten die hun ICT-infrastructuren daadwerkelijk integreren. Het gaat daarbij om medewerkers die direct betrokken zijn bij het (technisch) beheer van de geïntegreerde ICT-componenten. De direct bij de samenwerking betrokken ICT-medewerkers worden door middel van detachering onder centrale aansturing geplaatst maar blijven vooralsnog wel in dienst van de eigen gemeente. Voor de betrokken medewerkers blijft de rechtspositie vooralsnog ongewijzigd.

De ICT-samenwerking biedt medewerkers de kans om zich mee te ontwikkelen. Medewerkers wordt de mogelijkheid geboden (en van hen wordt dat ook gevraagd) om kennis te maken met andere organisaties, andere werkwijzen en andere ICT-oplossingen en ICT-technologie. Dit stelt hen in staat om binnen de samenwerking mede vorm te geven aan de eigen ontwikkeling.

Personele bezetting en kosten op langere termijn

De samenwerking levert op langere termijn structurele besparing op personeelsgebied van meerkosten op ten opzichte van de situatie waarbij de gemeenten individueel verdergaan, terwijl niet samenwerken zou leiden tot meer personeel dan wel meer inhuur.

Door het voorgestane groeimodel, door natuurlijk verloop (vergrijzing) en door carrièrewisselingen kan naar verwachting de totale ICT-beheercapaciteit en kwaliteit op langere termijn soepel en beter op de nieuwe behoefte worden afgestemd. Het voorkomt dat deelnemende gemeenten ICT medewerkers aantrekken die op langere termijn overbodig zijn en tot frictiekosten gaan leiden. Op deze wijze krijgt ICT- NML de (financiële) mogelijkheden om steeds beter in te spelen op de toekomstige personele behoeften.

De toetreding- en uittredingcondities

Toetreding

Het is niet uitgesloten dat op termijn andere gemeenten en aanverwante overheidsorganisaties zullen toetreden tot het ICT- samenwerkingsverband, zeker als dit heeft bewezen als zodanig goed en efficiënt te kunnen functioneren.

Nieuwe deelnemers zullen zich moeten conformeren aan de door de samenwerking "ICT NML" gehanteerde standaarden en het bijbehorende (kosten)verrekenmodel.

Daar waar zij lokaal nog niet aan de standaard voldoen zal eerst, en voor eigen rekening, een inhaalslag gemaakt moeten worden. De ICT deskundigen van deze gemeenten komen vervolgens na toetreding onder leiding van de ICT-manager van de samenwerking "ICT NML" en kunnen dus ook bij de andere deelnemers worden ingezet. De ICT-manager is gemandateerd om binnen de nog op te stellen en met het "bestuur" af te stemmen kaders naar bevinden te handelen.

Daarnaast wordt van de deelnemers een instapbijdrage (goodwill) gevraagd. Deze bijdrage zal worden gebruikt voor de deskundigheidbevordering van de medewerkers en ook voor technische vernieuwingen waar alle deelnemers hun voordeel mee kunnen behalen. Aan de huidige toetreders (Gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert) zal deze bijdrage in 2016 worden gefactureerd

Aan de gemeente Leudal is eerder toegezegd dat zij, omdat zij eerder een financiële (en personele) bijdrage hebben geleverd aan het Telengy onderzoek, een substantiële korting krijgen op de instapvergoeding. De instapbijdrage wordt gerelateerd aan het aantal inwoners.

Aan de colleges van de deelnemende gemeenten (nu en in de toekomst) wordt voor elke nieuwe toetreder telkens een nieuw toetredingsvoorstel ter instemming voorgelegd, waarbij tevens een nieuwe kosten-/batenanalyse wordt voorgelegd.

Uittreding

In tegenstelling tot de eerdere Gemeenschappelijke Regeling tussen Roermond, Venlo en Weert wordt de duur van de gemeenschappelijke regeling voor onbepaalde tijd aangegaan. Wensen partijen op enig moment toch weer uit te stappen uit dit ICT-samenwerkingsverband dan moet dit 24 maanden van te voren worden opgezegd, om de samenwerking "ICT NML" zodoende voldoende tijd te gunnen hierop te kunnen inspelen. Wil men uittreden dan zal men in ieder geval nog alle gezamenlijke, niet lokale, kosten (vast en variabel) voor de resterende contracttermijn moeten voldoen.

Communicatie

Het zal duidelijk zijn dat een goede, tijdige en frequente communicatie over dit traject (en de voortgang) naar direct betrokken medewerkers, naar de deelnemende gemeenten (de organisatie), de ondernemingsraden, de colleges en de gemeenteraden van groot belang is.

Hiervoor zal dan ook na positieve besluitvorming van de colleges een communicatieplan worden opgesteld. De ondernemingsraden en personeel van de deelnemende gemeenten zijn (middels presentaties) geïnformeerd over het hoe en waarom van het ICT-samenwerkingsverband. Dergelijke bijeenkomsten met het personeel zijn tot op heden altijd positief gewaardeerd.

Conclusies

Het onderzoek leidt tot de volgende belangrijkste conclusies:

- 1) ICT-samenwerking biedt voor de deelnemende gemeenten als voor de nieuwe toetreders evidente voordelen die variëren al naar gelang de specifieke situatie, zowel financieel als niet-financieel;
- 2) De "winst" van de ICT-samenwerking is meerledig:
 - a) toename van het tempo waarin nieuwe ontwikkelingen door de gemeenten opgepakt kunnen worden en kunnen bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening aan burgers en bedrijven;
 - b) toename van de continuïteit van de ICT-infrastructuur doordat de gemeenten minder kwetsbaar zijn door personeelswisselingen en/of tijdelijke uitval;
 - c) toename van de beschikbare eigen specialistische kennis binnen de samenwerking en daardoor minder afhankelijkheid van externe inhuur;
 - d) meer aandacht en mogelijkheden voor innovatie door meer professionalisering/specialisatie van de medewerkers;
 - e) toename van de professionalisering van het beheer;
 - f) minder meerkosten als gevolg van efficiëntere inzet van mensen en middelen;
 - g) verwachte schaal-/inkoopvoordelen door volume-inkopen.
- 3) De deelnemers behalen voordelen op het vlak van vermindering kwetsbaarheid, vergroting van kwaliteit en efficiency en kunnen de ICT-kosten minder laten stijgen dan voorzien en zelfs laten dalen. Daarbij geldt wel dat de gemeenten de meerwaarde van de samenwerking onderschrijven en zich aan de samenwerking committeren. Dat impliceert "loslaten" en het ICT-samenwerkingsverband ruimte bieden. In de toekomst biedt ICT samenwerking ook kansen voor intergemeentelijke samenwerking op andere terreinen dan alleen de technische ICT-infrastructuur; bijvoorbeeld op applicatiegebied (beheer en operatie).
- 4) Intergemeentelijke samenwerking is complex, zo ook deze. Het vereist onderling vertrouwen en een ruim mandaat aan de ICT-manager om, in afstemming met het bestuur van de samenwerking die zaken te organiseren die in het belang zijn van de samenwerking. Een lichte gemeenschappelijke regeling is efficiënt gebleken bij het opstarten van de technische samenwerking en in een omvang waarbij het aantal deelnemers beperkt is. Bij een verdere groei van de samenwerking is gemeenschappelijke regeling met een eigen rechtspersoon noodzakelijk om voldoende slagkracht te ontwikkelen.

ADVIES

Samenwerking heeft zich bewezen als antwoord op de vele gemeentelijke uitdagingen. De toetreding van de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert betekent voor de samenwerking en de deelnemers een verdere versterking van het concept.

Voor de nieuwe toetreders zelf draagt de ICT-samenwerking bij aan vermindering van kwetsbaarheid, verhoging van de kwaliteiten vermindering van ICT-(meer)kosten op langere termijn. Het advies, mede op basis van de voor de gemeente opgestelde businesscase, luidt dan ook:

- 1. Besluit tot toetreding van de gemeenten Bergen, Leudal en Nederweert aan de lichte gemeenschappelijke regeling ;
- 2. Besluit als toetredingsbijdrage een bedrag vast te stellen van € 2,00 per inwoner. Te voldoen in 2016

3. Besluit de gemeente Leudal vanwege gemaakte afspraken in de business case uit 2012 en haar betrokkenheid in de haalbaarheidsstudie een korting te verlenen op de toetredingsbijdrage van € 1,00 per inwoner te voldoen in 2016.

Bijlage 1: Begroting ICT samenwerking NML na toetreding Bergen, Leudal en Nederweert

Meerjarenraming

		2016		2017		2018		2019		2020
Baten:										
Bijdrage centrale lasten										
Gemeente Roermond	€	972.755	€	1.069.565	€	1.136.827	€	1.101.260	€	1.097.467
Gemeente Venlo	€	1.662.897	€	1.843.891	€	1.969.641	€	1.903.146	€	1.896.055
Gemeente Weert	€	708.688	€	771.825	€	815.691	€	792.495	€	790.021
Gemeente Bergen	€	240.749	€	234.795	€	249.417	€	241.685	€	240.860
Gemeente Leudal	€	439.532	€	441.114	€	467.434	€	453.517	€	452.032
Gemeente Nederweert	€	247.749	€	234.795	€	249.417	€	241.685	€	240.860
	€	4.272.370	€	4.595.985	€	4.888.426	€	4.733.788	€	4.717.296
Bijdrage gemeentespecifieke lasten										
Gemeente Roermond	€	340.083	€	269.884	€	278.153	€	125.141	€	125.141
Gemeente Venlo	€	712.213	€	583.918	€	592.828	€	332.109	€	332.109
Gemeente Weert	€	182.721	€	138.222	€	119.480	€	119.480	€	108.628
Gemeente Bergen	€	107.456	€	25.643	€	34.901	€	37.364	€	37.364
Gemeente Leudal	€	263.507	€	106.747	€	124.552	€	129.288	€	129.288
Gemeente Nederweert	€	120.494	€	32.618	€	43.016	€	45.781	€	45.781
	€	1.726.475	€	1.157.032	€	1.192.931	€	789.163	€	778.311
Totale baten	€	5.998.846	€	5.753.017	€	6.081.357	€	5.522.950	€	5.495.607
<u>Lasten:</u>										
Centrale lasten										
Personeelskosten	€	2.497.789	€	2.497.789	€	2.497.789	€	2.497.789	€	2.497.789
Leasekosten	€	951.827	€	1.115.573	€	1.329.430	€	1.174.791	€	1.158.300
Datacommunicatie	€	276.677	€	276.677	€	276.677	€	276.677	€	276.677
Licenties	€	191.777	€	548.946	€	727.530	€	727.530	€	727.530
Overige kosten	_€	354.300	€	157.000	€	57.000	€	57.000	€	57.000
Totaal centrale lasten	€	4.272.370	€	4.595.985	€	4.888.426	€	4.733.788	€	4.717.296
Gemeentespecifieke lasten	€	1.726.475	€	1.157.032	€	1.192.931	€	789.163	€	778.311
Totale lasten	€	5.998.846	€	5.753.017	€	6.081.357	€	5.522.950	€	5.495.607
Saldo	€	-	€	-	€	-	€	-	€	-

(basis: begroting samenwerking ICT-NML 2015, prijspeil 2015)

Toelichting op de meerjarenraming

Baten

Bijdrage centrale lasten

De gemeenten leveren een bijdrage aan de materiële kosten op basis van de vastgelegde afspraken in de gemeenschappelijke regeling. De verdeling van de lasten vindt plaats op basis van aantal werkplekken:

Gemeente	# werkplekken	%
Roermond	650	23%
Venlo	1200	43%
Weert	420	15%
Bergen	130	5%
Leudal	250	9%
Nederweert	150	5%

De bijdrage voor de personeelskosten wordt bepaald aan de hand van de verdeling van de ingebrachte aantal FTE's:

Gemeente	# FTE	%
Roermond	9,00	24%
Venlo	14,45	38%
Weert	7,00	18%
Bergen	2,00	5%
Leudal	3,89	10%
Nederweert	2,00	5%

Voor 2016 is rekening gehouden met de toetredersfee op basis van de volgende gegevens:

		€perinwoner	# inwoners		Fee
Bergen		2	13.500	€	27.000
Leudal		1	36.300	€	36.300
Nederweert		2	17.000	€	34.000
_	Totaal			€	97.300

De bijdragen worden vooraf gefactureerd aan de gemeenten. Na afloop van het jaar vindt er een eindafrekening plaats op basis van werkelijke lasten.

Bijdrage gemeentespecifieke lasten

Lasten die niet op alle deelnemende gemeenten betrekking hebben, worden één-op-één toegerekend aan de gemeente waar de kosten voor worden gemaakt. De samenwerking fungeert als "centrale inkoper". De gemeenten kopen producten via de samenwerking in, maar blijven zelf verantwoordelijk voor het budget. Gemeentespecifieke lasten die door de ICT-samenwerking worden betaald, worden elk kwartaal gefactureerd naar de desbetreffende gemeente.

<u>Lasten</u>

Personeelskosten

De ICT-medewerkers worden in 2016 door elke gemeente afzonderlijk gedetacheerd naar de gemeente Venlo. In totaal bedraagt de beschikbare formatie 40 FTE. Over beschikbare vacatureruimte wordt door de ICT-manager beschikt en invulling en/of efficiencyvoordelen die hiermee samenhangen komen ten goede aan alle deelnemende gemeenten.

	Venlo	Roermond	Weert	Bergen		Leudal	Ne	derweert	Sam	nenwerking	•	Totaal
Salarissen etc.	£ 966 122	€ 555.670	£ 116 911	£ 112 695	£	228 338	£	128.126	£	165 000	£ 7	.473.786
Opleidingskosten	€ 800.123	333.070	€ 410.044	€ 113.083		220.556		120.120	€	20.002		20.002
Bindingsactiviteiten/lief en leed									€	4.000	€	4.000
Overige kosten (telefoon etc.)										PM		PM
	€ 866.123	€ 555.670	€ 416.844	€ 113.685	€	228.338	€	128.126	€	189.003	€ 2	.497.789

<u>Leasekosten</u>

Voor de investeringen in het kader van hardware is een operational leasecontract afgesloten met Econocom. De investeringen die gedurende 2015 volgens de investeringsplanning ingebracht worden in dit leasecontract, betreffen:

		2016
Inbreng activa toetredende gemeenten	€	528.000
RSA oplossing	€	137.000
Investeringen datacentra	€	154.000
Storage	€	380.000
VMWare VDI	€	55.000
Hardware VDI	€	45.000
Actieve componenten	€	33.000
Hardware virtuele servers	€	100.000
Onvoorziene investeringen	_€	52.000
	<u>'€</u>	1.484.000

Datacommunicatie

		2016	2017	2018	2019	2020
Internet/gemnet	€	60.677 €	60.677 €	60.677 €	60.677 €	60.677
Verbindingen	€	216.000 €	216.000 €	216.000 €	216.000 €	216.000
Datacommunicatie	` €	276.677	276.677 €	276.677 €	276.677	276.677
<u>Licenties</u>						
		2016	2017	2018	2019	2020
Licenties microsoft*	€	- €	357.169 €	535.753 €	535.753 €	535.753
Licenties oracle	€	62.000 €	62.000 €	62.000 €	62.000 €	62.000
Licenties overig	€	129.777 €	129.777 €	129.777 €	129.777 €	129.777
Licenties	€	191.777 €	548.946 €	727.530 €	727.530 €	727.530

^{*} De licenties microsoft zijn vanaf aanvang nieuwe contract als centraal aan te merken. Tot die tijd zijn de kosten nog afhankelijk van de door iedere gemeente afzonderlijk gemaakte lopende contractafspraken en maken ze onderdeel uit van de gemeentespecifieke lasten.

Overige kosten

		2016		2017		2018		2019		2020
Datacentra	€	57.000	€	57.000	€	57.000	€	57.000	€	57.000
Implementatie GLimIT/organisatieontwikkeling	€	297.300	€	100.000	€	-	€	-	€	, -
Overige kosten	€	354.300	€	157.000	€	57.000	€	57.000	€	57.000

Bijlage 2: Verdeling van verantwoordelijkheden

ICT NML:

Materieel:

- Budgetverantwoordelijk voor gemeenschappelijke en gedeelde ICT componenten
- Inkoop- en aanbesteding van gemeenschappelijke en gemeentelijke ICT infrastructuur
- Contractbeheer ICT infrastructuur
- Planning ICT lease v.w.b. gemeenschappelijk deel
- · Prioritering v.w.b. inzet van beschikbare gemeenschappelijke capaciteit

Personeel:

- Budgetverantwoordelijk voor de totale gezamenlijke personeelskosten
- Formatie en bezetting en invullen vacatureruimte
- Werving & Selectie (tijdelijke) medewerkers
- Functionerings- en beoordelingsgesprekken (voor beoordelingen de rol van informant)
- Loopbaanontwikkeling en opleidingsplan
- Verlof- en capaciteitsplanning.
- Verzuimbegeleiding (uitvoering)

Gemeente:

Materieel:

- Budgetverantwoordelijk voor gemeentespecifieke (lokatiegebonden) ICT componenten
- Planning ICT lease v.w.b. gemeentespecifieke deel
- Prioritering v.w.b. inzet van beschikbare gemeentespecifieke capaciteit

Personeel:

- Beoordelingsgesprekken (met ICTNML leidinggevende als informant)
- Aanstelling en ontslag van medewerkers
- Verzuimbegeleiding (toezien op uitvoering)



Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

TUSSEN DE GEMEENTEN BERGEN, LEUDAL, NEDERWEERT, ROERMOND, VENLO EN WEERT









gemeente Roermond





Titel Dienstverleningsovereenkomst (DVO)

Ondertitel tussen de gemeenten Bergen, Leudal, Nederweert, Roermond, Venlo en Weert

Versie, datum Versie 0.1, 28 juli 2015

Referentie

Samengesteld door F. Stege

Bestandsnaam DVO ICT samenwerking.docx

Partijen, Looptijd en akkoord

Doel	Het doel van deze dienstverleningsovereenkomst (DVO) is het eenduidig vastleggen van afspraken over de dienstverlening van het ICT Samenwerkingsverband Noord- en Midden Limburg aangaande beheer, onderhoud, beveiliging en beschikbaarheid van de geautomatiseerde systemen van de deelnemende gemeenten.
Looptijd	De DVO maakt deel uit van de Gemeenschappelijke regeling ICT-samenwerkingsverband Noord- en Midden Limburg en gaat in op de datum van ondertekening van deze DVO. De looptijd van de DVO is gelijk aan de looptijd van de gemeenschappelijke regeling. Tussentijds kan de DVO op basis van substantiële wijzigingen in de behoefte worden aangepast. Voor het overige vindt aanpassing slechts plaats ten gevolge van de jaarlijkse evaluatie.
Overdracht	Bij beëindiging en ontbinding van de overeenkomst verplicht de samenwerking zich alle medewerking te verlenen aan overdracht van kennis over de verrichte diensten aan opdrachtgever en/of aan een derde. In geval van beëindiging en ontbinding van de overeenkomst om welke reden dan ook, verplicht de samenwerking zich alle rapporten, tekeningen, schema's, functionele en technische ontwerpen, alsmede alle overige documentatie welke door de samenwerking zijn gebruikt betreffende de ICT Infrastructuur en die betrekking heeft op de uittredende gemeente, op verzoek van de uittredende gemeente ter beschikking te stellen.
Akkoord	Met de ondertekening gaan de partijen akkoord met de afspraken in deze DVO

Gemeente Vertegenwoordiging Datum Handtekening Gemeente Vertegenwoordiging Datum Handtekening	

Vertegenwoordiger

NederWeert			
Gemeente	Vertegenwoordiging	Datum	Handtekening

_	Roermond
Datum Handtekening	

Venlo			
Gemeente	Vertegenwoordiging	Datum	Handtekening

Weert			
Gemeente	Vertegenwoordiging	Datum	Handtekening

Begrippen en uitgangspunten

1 Begripsbepalingen

Onderstaand overzicht bevat de omschrijving van enkele in deze DVO gebruikte begrippen.

Afhandelingstermijn

De maximale termijn waarbinnen de samenwerking een gemelde storing, probleem of vraag dient af te handelen.

Applicatie

Programma op de server of werkplek voor algemene, beheersmatige, bedrijfsmatige of administratieve doeleinden.

Backup

veiliggesteld voor calamiteiten. Ook het teruglezen van de gegevens naar de server is mogelijk. Dit wordt aangeduid met de term 'restore'. Het maken van een reservekopie van programmatuur en data op een aparte locatie. Hiermee worden de gegevens op de server

Beheer(der)

Het team ICT beheerders van het samenwerkingsverband. Daarmee worden de betrokken beheerders van de deelnemende gemeenten pedoeld.

Breedband

Netwerk van (glasvezel)verbindingen tussen de locaties van de deelnemende gemeenten. Via deze breedbandverbinding zullen de locaties hun Gemnet en Internetverbinding gaan afnemen en gebruik gaan maken van centrale servervoorzieningen.

<u>Data</u>

Elektronische gegevens.

Helpdesk

Team binnen de samenwerking dat het centraal aanspreekpunt is voor de melding van vragen, storingen/problemen, incidenten en wijzigingsverzoeken met betrekking tot het gebruik van de ICT-voorzieningen.

Infrastructuur

Het geheel van werkstations, servers, dataopslag en netwerkapparatuur.

Ē

Information Technology Infrastructure Library. Een internationaal referentiekader voor het inrichten van de beheerprocessen binnen een ICT-organisatie

Mobiele apparaten / Mobile devices

Hiermee worden apparaten bedoeld die niet direct aan een werkplek of netwerk gekoppeld zijn en vooral bedoeld zijn om ocatieonafhankelijk te kunnen werken, bijvoorbeeld tablets, laptops en smartphones

Netwerk

Zie infrastructuur.

Randapparatuur

Apparatuur die gekoppeld wordt aan een werkstation of server, zoals printers, scanners en kaartlezers.

Remote Beheer op afstand.

Netwerkcomponent die een verbinding realiseert tussen twee of meer netwerken, bijvoorbeeld een gemeentelijk netwerk. De router wordt geleverd en beheerd door de samenwerking.

RSA SecurID Token

Dit is een software- of hardwarematige sleutel waarmee je in combinatie met een usercode en wachtwoord op een veilige manier toegang kunt krijgen tot het netwerk.

Samenwerking

De (virtuele) "organisatie" die gevormd wordt door de ICT medewerkers uit de deelnemende gemeenten. Het gaat hierbij alleen om de ICT medewerkers die zich bezig houden met het beheer van de ICT Infrastructuur.

Server

Computersysteem voor centrale beschikbaarheid van data en applicaties alsmede het printen naar op het netwerk aangesloten printers.

Servicedesk

Zie Helpdesk

Stand-alone PC

Computersysteem welke niet is aangesloten op het interne computernetwerk van de gemeente.

<u>Software</u> Verzamelnaam voor besturingssystemen en applicaties.

Switch

Netwerkapparaat waarmee computers onderling verbonden worden en daarmee een netwerk vormen.

Wide Area Network (WAN)

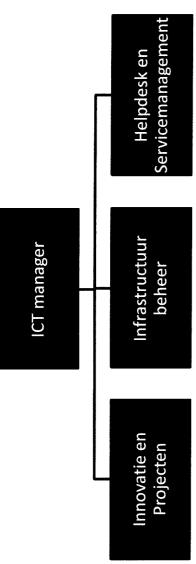
Het intergemeentelijk netwerk en de verbindingen met Internet en Gemnet. Hiermee worden alle locaties, de lokale netwerken en de daarin opgenomen hosts met elkaar verbonden.

Een wiki is een applicatie of (web)toepassing, waarmee webdocumenten gezamenlijk kunnen worden bewerkt en ontsloten.

2.2 Uitgangspunten

deelnemende gemeenten gezamenlijk de ICT infrastructuur delen en beheren. De gemeenten leveren dus aan elkaar en nemen van elkaar Het samenwerkingsverband ICT NML is geen aparte organisatie of entiteit. Het is een lichte gemeenschappelijke regeling, waarbij de af De verantwoordelijkheid voor de ICT infrastructuur en het beheer ervan is dus een gedeelde verantwoordelijkheid Om toch centrale regie te houden op het beheer van de gedeelde infrastructuur zijn de medewerkers ondergebracht bij een werkorganisatie Manager staat aan het hoofd van deze werkorganisatie. Hij rapporteert naar de directieraad en het bestuurlijk overleg, zoals beschreven in waarbij Venlo als gastgemeente optreedt. De medewerkers van ICT NML zijn vanuit de gemeenten hiernaar gedetacheerd. De ICT de Gemeenschappelijke Regeling.

De werkorganisatie is als volgt opgebouwd:

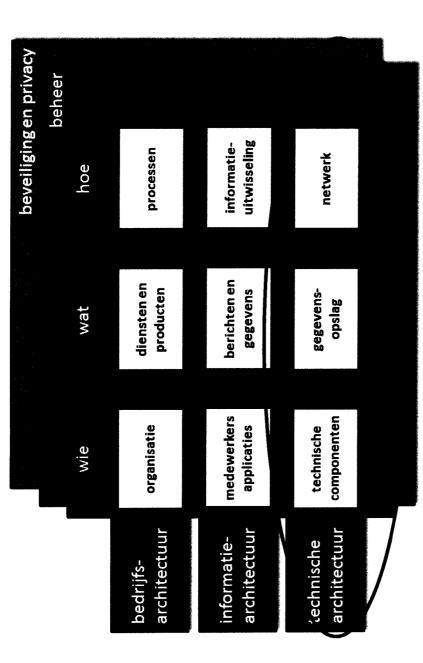


Het samenwerkingsverband zal het totale beheer van de ICT infrastructuur voor de deelnemende gemeenten op zich nemen. Het beheer wordt gevoerd wordt op de onderste (technische) laag van het hieronder weergegeven NORA 9-vlaksmodel. Het betreft feitelijk de reeds bij de gemeenten aanwezige apparatuur zoals die aanwezig was bij de aanvang van de samenwerking of zoals die daarna door het samenwerkingsverband is aangeschaft.

De sturing op de organisatie van de samenwerking en de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen gemeente en samenwerking zijn in onderstaande tabel weergegeven:

Verantwoordelijkheden	jkheden
ICT Manager / Clusterleider samenwerking	Hiërarchie bij de gemeente
Personeel	
Functionerings- en beoordelingsgesprekken	Beoordelingsgesprekken
(voor beoordelingen de rol van informant)	
Werving en Selectie van nieuwe medewerkers	Formele aanstelling en ontslag van
	medewerkers
Kortdurend ziekteverzuimbegeleiding	Langdurig ziekteverzuimbegeleiding
Loopbaanontwikkeling / Opleidingen	Declaraties medewerkers fiatteren
Verlof toekennen	

ng medewerkers	citeit / kennis		werkers t.b.v. beheeruren	Prioriteren van projecten en vastleggen afspraken m.b.t. inzet van beschikbare	projecturen. → Gezamenlijk overleg tussen ICT manager en Gemeentelijke	
Functionele aansturing medewerkers	Inhuur externe capaciteit / kennis	Planning	Plannen inzet medewerkers t.b.v. beheeruren	Prioriteren van projecten en v	projecturen. → Gezamenlijk o	



Afbeelding 1: NORA 9-vlaksmodel

3 Overzicht diensten

De samenwerking levert aan de gemeenten de volgende diensten:

- Beheer algemeen
- ondersteuning aan gebruikers
- Voorbereiding en uitvoering van inkoop van ICT middelen

1 Beheer algemeen

Het in goede staat brengen en houden van de apparatuur, het lokale en wide area netwerk, de backup/restore, de uitwijk en de beveiliging van data en de geautomatiseerde gegevensverwerkende systemen. Beheer wordt verder beschreven in hoofdstuk 4.

3.2 ondersteuning aan de gebruikers

gebruikersvragen op dit vlak. Het streven is dat 60% van de meldingen door de eerste lijn kan worden opgelost. Als deze norm niet gehaald direct door de helpdesk (1ste lijn) afgehandeld. De helpdesk is centraal gepositioneerd bij een van de gemeenten. Vanuit de samenwerking De samenwerking biedt een centrale helpdesk waar gebruikers met vragen en klachten terecht kunnen. Eenvoudige meldingen worden is bij alle gemeenten een 2^{de} lijn medewerker aanwezig. De meldingen die niet direct door de helpdesk kunnen worden afgehandeld worden doorgezet naar de 2^{de} lijn. . Dit betreft het oplossen van storingen aan de ICT infrastructuur en het beantwoorden van wordt dan zal de samenwerking met de gemeente een plan opstellen om wel aan deze norm te voldoen.

3.3 Inkoop

Apparatuur die opgenomen moet worden in het netwerk valt automatisch onder de samenwerking en dient daarom aangeschaft te worden de contractant naar de leverancier, tenzij anders wordt bepaald. De samenwerking verzorgt de aanbesteding en de logistiek bij de inkoop. via de samenwerking. De samenwerking verzorgt voorbereiding en uitvoering van de inkoop van deze apparatuur. De gemeente Venlo is kwaliteit, service en assortiment spelen hierbij een belangrijke rol. Hiermee verschilt de samenwerking van commerciële aanbieders, die computerapparatuur die de gemeente jaarlijks koopt, is de gemeente wettelijk verplicht (mantel)contracten met leveranciers af te sluiten middels Europese aanbestedingen. Het beleid is erop gericht om (mantel)contracten af te sluiten met de economisch meest voordelige aanbieder. Dat betekent dus niet per definitie dat contracten met de goedkoopste leverancier afgesloten worden. Betrouwbaarheid, De samenwerking is gebonden aan wettelijke regelgeving en gemeentelijk beleid. Vanwege de omvang van de hoeveelheid minder aan regelgeving zijn gebonden en vrijer op de markt kunnen opereren.

De samenwerking heeft de verplichting om binnen de bestaande contracten een zo goed mogelijke prijs/kwaliteitsverhouding te leveren en zal in aanbestedingen selecteren op basis van de economisch meest voordelige aanbieder. Zie hiervoor ook paragraaf 4.1.2

4 Beheer

van data en de geautomatiseerde gegevensverwerkende systemen. In dit hoofdstuk staat beschreven welke producten en diensten er door Het in goede staat brengen en houden van de apparatuur, het lokale en wide area netwerk, de backup/restore, de uitwijk en de beveiliging de samenwerking wordt geleverd.

4.1 Apparatuur

4.1.1 Algemeen

Het beheer beperkt zich tot de apparatuur en infrastructuur zoals die tijdens te start van de samenwerking bij de deelnemende gemeenten aanwezig was of die later via het samenwerkingsverband is aangeschaft en opgenomen in het netwerk

registratie. Als zij de melding na een korte analyse niet zelfstandig kunnen afhandelen zenden zij deze door naar de beheerder. Deze kan Om een goede, efficiënte, veilige en stabiele ICT omgeving te verkrijgen en te behouden dienen de deelnemende gemeenten zich te Storingen aan genoemde apparatuur kunnen gemeld worden via de Helpdesk van de samenwerking. De Helpdesk draagt zorg voor Het is de gemeenten niet toegestaan op eigen initiatief en op een afwijkende manier (netwerk)apparatuur aan te sluiten op de conformeren aan de standaarden en werkwijze die gezamenlijk in de samenwerking wordt afgesproken en gehanteerd netwerkomgeving of software te installeren op de apparatuur die onder het beheer van de samenwerking valt. de storing ter afhandeling melden bij de leverancier(s)

Het beheer van de ICT infrastructuur kan (gedeeltelijk) op afstand worden uitgevoerd.

Ten behoeve van de continuiteit wordt de technische infrastructuur continue bewaakt met behulp van software die gebreken signaleert en rapporteert aan de beheerders van de samenwerking. Storingen buiten werktijden komen terecht bij de dienstdoende beheerder.

4.1.2 Standaardisatie

Om de kosten van het beheer op een aanvaardbaar niveau te houden, worden binnen de samenwerking afspraken gemaakt over standaardisatie van de werkstations, netwerk- en randapparatuur De inrichting van de infrastructuur, servers, standaardinrichting van werkstations en beveiliging is voor alle gemeenten gestandaardiseerd Deze standaards worden vastgesteld door de directieraad. Afwijkende wensen worden in overleg met de ICT-manager en de directieraad besloten en hiervoor kunnen meerkosten in rekening worden gebracht Voor de aanschaf van de apparatuur zal conform de geldende aanbestedingsregels raamcontracten worden afgesloten met leveranciers. De leverancier zal geselecteerd worden via een gezamenlijke aanbesteding. Nieuwe apparatuur zal altijd binnen deze raamcontracten worden aangeschaft In Bijlage 2 is een globaal overzicht van de ICT architectuur en de gekozen standaarden opgenomen. Gedurende de implementatie van de samenwerking zullen deze standaarden verder uitgewerkt worden beschreven. Ze zullen periodiek ter vaststelling aan het directieberaad worden voorgelegd.

aanschaffen van nieuwe apparatuur in de netwerkomgeving ter beoordeling van de samenwerking. Aanschaf verloopt altijd via de Om de standaardisatie te bewaken en zo de kosten van het beheer op een aanvaardbaar niveau te houden, is het opnemen cg. samenwerking, maar zal wel invulling moeten geven aan de functionele behoefte van de deelnemende gemeenten

4.1.3 Datacenters

In de samenwerking worden de datacenters geconsolideerd tot twee datacenters. De locatie hiervan is bepaald op het stadskantoor van de De datacenters zijn door middel van 2 geografisch van elkaar gescheiden glasvezelverbindingen met elkaar verbonden. Hierbij dient één gemeente Roermond en het nieuwe stadskantoor van gemeente Venlo. Totdat het datacenter in het nieuwe stadskantoor in Venlo in gebruik genomen kan worden zal de huidige computerruimte op de Frederik Hendrik Kazerne hiervoor worden ingezet van de verbindingen als backup voor de situatie waarbij de actieve glasverbinding gepland of ongepland uitvalt.

De computerruimte in Weert zal dienen als uitwijk bij calamiteiten indien één van de andere 2 datacenters langere tijd buiten gebruik zijn.

Het datacenter in Venlo en in Roermond zullen zodanig worden ingericht dat bij uitval van één van de twee locaties uitgeweken kan worden op de systemen in de andere locatie. Zie hiervoor paragraaf 4.1.4

4.1.4 Uitwijk

In de samenwerking zullen de datacenters zodanig worden ingericht dat ze kunnen dienen als elkaars uitwijk. Hierbij wordt zodanig ingezet dat bij uitval van een enkel systeem de functionaliteit binnen 4 uur kan worden overgenomen door de andere locatie. Uitwijk is in ieder geval geregeld voor:

- BRP (wettelijke verplichting)
 - Datastorage
- Authenticatieservers
- Domain servers

Mailservers

Voor alle andere diensten kan bij calamiteiten binnen 24 uur de beschikbaarheid worden gegarandeerd, met dien verstande dat het maximaal aantal (virtuele) werkplekken 50% van het normale aantal zal zijn. Indien bij veiligheidscalamiteiten door de het crisiscoördinatieteam wordt besloten dat de toegang tot één van de datacenters wordt ontzegt of de stroomtoevoer wordt onderbroken, dan is dat tevens een reden om uit te wijken naar het andere datacenter. Jaarlijks zal de uitwijk van het Basis Registratie Personen (BRP) en de Basisadministraties Adressen en Gebouwen (BAG) worden getest. De resultaten van deze test zullen worden vastgelegd in een verslag dat desgewenst t.b.v. een (BRP) audit kan worden overhandigd

Als bij calamiteiten voor langere tijd één van de 2 datacenters uitvalt dan zal de centrale computerruimte in Weert worden ingezet als vervangende locatie.

4.2 Applicaties

4.2.1 Applicatievirtualisatie

Applicaties zullen naar de werkplek worden "gedistribueerd door middel van softwarevirtualisatie en het streamen van de applicatie. De applicatie moet dus wel geschikt zijn voor deze wijze van distributie. Het geldt daarom ook als één van de criteria voor de aanschaf van nieuwe applicaties. De aanschaf van applicaties moet daarom in overleg met de betreffende I-Adviseur van de gemeente en de ICT adviseur van de de samenwerking gebeuren.

'distributiescript". Dit wordt sequencen genoemd. Het sequencen behoort tot de taak van de samenwerking en kan door een medewerker van een gemeente via zijn afdelingshoofd worden aangevraagd. Daarvoor is het nodig dat de aanvrager het aanleveren van de software Het virtualiseren en beschikbaar stellen van de applicatie gebeurd met behulp van virtualisatie software en het bouwen van een (DVD) en installatiehandleiding verzorgd.

Het sequencen van een applicatie kan een ingewikkelde en tijdrovende klus zijn, afhankelijk van de soort applicatie. Het is daarom belangrijk dat de aanvrager zijn verzoek tijdig indient. Er moet op een doorlooptijd van minimaal twee weken worden gerekend

Applicaties die niet via een sequence op de werkplek kunnen worden aangeboden worden niet standaard ondersteund.

4.2.2 Microsoft Office

Microsoft Office wordt standaard bij iedere werkplek uitgeleverd. Deze applicatie maakt deel uit van het installatie image en zal niet door middel van virtualisatie software op de werkplek worden aangeboden. Door middel van policies worden wel een aantal instellingen in de applicaties afgedwongen. Dit zullen vooral policies zijn die een goede werking van de applicatie moeten garanderen of die betrekking De huisstijlapplicaties zullen met Office geïntegreerd worden aangeboden. Het maken en beheren van de huisstijlsjablonen ligt bij de hebben op de ICT Beveiliging. De policies worden via het ingerichte proces voor wijzigingenbeheer vastgesteld..

4.2.3 Mail

gemeente zelf.

Als mailsysteem wordt op de werkplek alleen Outlook aangeboden. De mail wordt opgeslagen en afgehandeld door Microsoft Exchange servers.

ledere medewerker krijgt standaard beschikking over één mailbox. De grootte van de mailbox en de berichten zijn gelimiteerd.

Instellingen berichten limieten:

Instelling	Default waarde exchange 2010
Maximale grootte van te ontvangen bericht	15 MB
Maximale grootte van te verzenden bericht	15 MB
Maximale aantal van ontvangers per bericht	5000

Instellingen mailbox limieten:

Instellingen	Default waarde exchange 2010
Waarschuwing bij (MB)	1945
Geen berichten verzenden bij (MB)	2048
Geen berichten verzenden en ontvangen bij (MB)	2355
Terugkerend waarschuwingsbericht	dagelijks om 13:00 uur
Verwijderde berichten bewaren voor (dagen)	14
Verwijderde mailboxen bewaren voor (dagen)	30

Volgens de wettelijke voorgeschreven richtlijnen wordt alle mailverkeer gelogd en wordt er een kopie van de berichten gearchiveerd. Deze kopie wordt één jaar bewaard, waarna ze automatisch wordt verwijderd.

4.2.4 Applicatiebeheer

Applicatiebeheer anders dan beschreven in paragraaf 4.2.1 tot en met paragraaf 4.2.4 maakt geen deel uit van het takenpakket van de samenwerking/

4.3 Documentatie en administratie

4.3.1 Registratie van hard- en software

Vanuit de samenwerking zal een uitvoerige registratie worden bijgehouden van de apparatuur en van de licenties die deel uitmaken van de worden vastgelegd in een Configuration Management DataBase (CMDB) conform de Information Technology Infrastructure Library (ITIL) samenwerking. Ook de registratie van beveiligingscertificaten wordt bijgehouden, zoals beschreven in paragraaf 4.7.4. Deze gegevens beheermethodiek.

Tenminste de volgende gegevens worden vastgelegd:

- Naam apparaat
 - Merk en Type
 - Leverancier
- Datum aanschaf
 - Eigendom
 - Locatie

4.3.2 Licentiebeheer

In de samenwerking wordt beheer over de licenties van het operating systeem, de databases en MS office gedaan. Andere applicatielicenties vallen er buiten. Zie hiervoor paragraaf 4.10.3.

Licentiebeheer wordt in ieder geval wel uitgevoerd voor de volgende software:

- Windows server
- Windows werkstations
- SQL server
- Exchange server

- VMWare
- ThinApp
- Client Access Licenties voor bovenstaande items.
- Backup software
- Oracle databases
- Anti-virus software
- Anti-spam software
- Microsoft Office
- Netwerk monitoring
- AS400

4.3.3 Documentatie

wordt in een wiki vastgelegd. Bij ieder nieuw te starten project wordt de ICT architectuur beoordeeld en de gewenste nieuwe architectuur De architectuur van de technische infrastructuur en de relatie / samenhang met de informatie-laag wordt tevens gedocumenteerd. Deze vastgelegd in een PSA (Project Start Architectuur).

plaats opgeslagen en zo mogelijk ook opgenomen in de wiki. De informatie is beschikbaar voor alle medewerkers van de samenwerking en Nadat de PSA tot stand is gekomen zal voor of tijdens de implementatie de uitwerking ervan worden beschreven in een technisch ontwerp. Hiermee samenhangend worden alle gegevens m.b.t. installatie en configuratie vastgelegd. Het technisch ontwerp wordt op een centrale waar van toepassing ook voor i-advies of andere gemeentelijke organisatieonderdelen

4.4 Storingsafhandeling

Gebruikers dienen storingen en vragen via de Helpdesk te melden. De 1ste lijn helpdeskmedewerker zorgt voor een adequate registratie van de melding. Indien de melding niet door de 1ste lijn kan worden opgelost, wordt deze door de 1ste lijn medewerker doorgezet naar de 2de lijn.

DVO staat per situatie aangegeven welke afhandelingstermijn van toepassing is. Afhandelingstermijnen voor voorkomende situaties die niet afhandelen van een storing, probleem of vraag wordt normaal gesproken oplossen bedoeld, tenzij hier andere afspraken over gemaakt zijn. De samenwerking hanteert hierbij vaste afhandelingstermijnen, te weten 1 dag, 3 dagen, 1 week, 10 dagen, 15 dagen of 1 maand. In deze in deze DVO staan beschreven worden in overleg tussen de samenwerking en de betreffende gemeente afgesproken. Onder het

Verstoringen aan het primaire proces, waarbij sprake is van directe klantcontacten worden met voorrang opgepakt en zal over de voortgang door de samenwerking actief gecommuniceerd worden met de gebruikers.

Bij calamiteiten en ernstige verstoringen geldt dat deze de hoogste prioriteit krijgen en wordt de calamiteitenprocedure in werking gesteld. Zie hiervoor paragraaf 5.3

4.5 Backup en restore

Dagelijks wordt er een backup gemaakt van de systemen en data (disc to disc). Dit verloopt door middel van een reversed incremental backup, waarbij een retentie tijd van 60 dagen wordt gehanteerd. Na 60 dagen wordt de backup overschreven. Er kunnen dus restore acties worden uitgevoerd tot maximaal 60 dagen terug. Het monitoren van de status van een backup taak vindt dagelijks plaats. Het resultaat daarvan wordt in een logboek vastgelegd en kan desgewenst voor een interne controle of accountantscontrole worden overhandigd.

afhandelingstermijn van 1 dag, tenzij het een dusdanige omvangrijke herstel operatie is die veel handmatige handelingen vereisen of dat de snelheid van het terugzetten wordt bepaald door de techniek en hoeveelheid data. Als de afhandelingstermijn langer is dan 1 dag zal dat Verzoeken tot restore van data moeten via de Servicedesk / Helpdesk worden ingediend. In principe hebben deze verzoeken een gemotiveerd aan de aanvrager kenbaar worden gemaakt.

4.6 Netwerk

De volgende netwerken of netwerk-gerelateerde zaken worden door de samenwerking geleverd en beheerd:

- Intergemeentelijk netwerk:
- Deze bestaat uit een hoogwaardige glasvezel-, of koperverbinding tussen de deelnemende gemeenten
- 2. Binnengemeentelijk interlokaal netwerk:
- Het betreft de verbindingen tussen de verschillende gemeentelijke vestigingen. Het kan hier gaan om een eigen of gehuurde glasvezelverbinding, maar ook door derden geleverde "huurlijnen" of breedband verbindingen.
- Lokaal netwerk:

Het betreft hier het LAN binnen de gemeentelijke gebouwen. Het kan hier om zowel een bedraad netwerk als WiFi netwerk gaan.

4. Gemnet:

Het betreft hier de Gemnet verbinding naar het private overheids-cloudnetwerk. Deze verbinding is dubbel uitgevoerd door vanuit ieder datacenter een verbinding naar het Gemnet te realiseren

5. Internet:

Het betreft de verbinding naar het Internet. Deze verbinding is dubbel uitgevoerd door vanuit ieder datacenter een verbinding naar het Internet te realiseren.

4.7 Beveiliging

4.7.1 Virusprotectie

Er wordt op verschillende niveaus door middel van anti-virus software van verschillende fabrikanten gecontroleerd op virussen. Deze niveaus zijn:

- VDI werkplek
- Email
- Internetverkeer
- Servers

Indien er een virus wordt gevonden wordt deze door de anti-virus software verwijderd of indien dat niet mogelijk is wordt het geïnfecteerde bestand in quarantaine geplaatst.

Bij uitbraak van een zogenaamd zero-day virus (een tot dan toe onbekend virus) zal door specialisten vanuit de samenwerking op gecoördineerde wijze het virus worden bestreden met de volgende aanpak:

- Identificeren
- Isoleren
- Verwijderen
 - Repareren

Bij uitbraak van een zich snel verspreidend virus kan door de samenwerking (delen) van de infrastructuur worden uitgeschakeld.

1.7.2 Spamfiltering

doorgelaten wordt. Een juiste afstelling is daarin essentieel, waarbij vooral voorkomen wordt dat er vals positieve berichten (ten onrechte als spam aangeduide email) worden geblokkeerd. In praktijk kunnen ook normale berichten ten onrechte als spam worden aangeduid en Alle email wordt gescand door een anti-spam filter. Het gebruik van een anti-spam filter garandeert echter niet dat er geen spam tegengehouden. Dit kan nooit geheel worden voorkomen.

4.7.3 Firewalls

Firewalls worden ingezet om een goed beveiligde verbinding tussen het lokale netwerk en het Internet te realiseren. Het beheer van deze firewalls en DMZ (DeMilitarized Zone) maakt deel uit van de samenwerking. Hierbij zullen de componenten zoveel mogelijk worden gedeeld. Er worden geen firewalls tussen de gemeentelijke netwerken onderling geplaatst. Scheiden van de gemeentelijke netwerken gebeurt door middel van VLAN technieken.

4.7.4 Certificaten

Het aanvragen van beveiligingscertificaten ligt bij de gemeente zelf. De beheerder zal de certificaten wel installeren en ook registreren. De samenwerking zal ook tijdig signaleren als een certificaat gaat verlopen en opnieuw moet worden aangevraagd. Hiervoor zal de samenwerking een registratie bijhouden van alle aangevraagde en geïnstalleerde certificaten.

ledere deelnemende gemeente wijst twee verantwoordelijken aan die gevolmachtigd zijn om de certificaten aan te vragen.

4.7.5 Authenticatie en autorisatie

medewerker zijn goedkeuring te verlenen. Gebruikers krijgen in principe slechts de autorisaties die ze nodig hebben voor de uitvoering van en kan alleen op verzoek van de eigenaar van de map of het systeem. Als de eigenaar niet bekend is dan dient het afdelingshoofd van de De beheerder zal op verzoek aan gebruikers autorisatie verlenen voor systemen en mappen. Aanvraag hiervoor verloopt via de Helpdesk hun functie. Gebruikers krijgen geen local administrator rechten op de werkplek. Daarmee is de gebruiker ook niet in staat om zelfstandig applicaties te installeren op zijn werkplek. Applicaties worden via een "softwaredistributie systeem" aan de gebruiker ter beschikking gesteld. Zie hiervoor paragraaf 4.2.1. De beheerder verzorgt alleen de autorisatie op netwerk-, systeem- en database niveau. Ook de mogelijkheid om applicaties te starten wordt verzorgd. De gemeente (applicatiebeheer) verzorgd echter de autorisatie binnen de applicatie zelf Applicaties en data op de server worden geplaatst op een systeem dat het mogelijk maakt om rechten toe te kennen aan bestanden en programma's. Het toekennen van rechten zal op groepsniveau plaatsvinden.

Concreet betekent dit dat de samenwerking autorisaties verleent op:

- Active Directory
- Oracle
- SQL
- Applicatietoegang vanuit het startmenu
- Email
- Netwerkschijven

Daar waar mogelijk zal het uitdelen van autorisaties bij de gebruiker zelf worden belegd. Een voorbeeld hierbij is het machtigen van gebruikers in outlook agenda en mail. Dit kan de eigenaar van de mailbox zelf uitvoeren. Behalve autorisatie neemt de samenwerking ook het beheer van de authenticatie van personen op zich. Het betreft dan de authenticatie voor remote toegang met behulp van een RSA SecurID token. Dit omvat dan:

- De installatie en het beheer van de authenticatieserver(s)
- De inkoop, registratie en verstrekking van RSA tokens
 - Het oplossen van storingen

4.8 Dataopslag

Voor de opslag van data wordt gebruik gemaakt van centrale opslagsystemen. De medewerker krijgt de beschikking over een eigen persoonlijke map en krijgt tevens toegang tot gedeelde mappen, zoals afdelingsschijven. De opslag op de schijven is gelimiteerd. Indien extra capaciteit nodig is dient hiervoor een aanvraag bij de Helpdesk te worden ingediend, vergezeld van de goedkeuring van de leidinggevende.

Autorisaties op schijven, gebeuren altijd op groepsniveau. Er worden geen rechten uitgedeeld aan individuele gebruikersaccounts. Een groep kan wel bestaan uit slechts één gebruikersaccount. Autorisaties worden altijd bepaald voor een complete map. Er worden geen autorisaties aan separate bestanden toegekend.

4.9 Telefonie

Vaste telefonie deel uit van de samenwerking.

De samenwerking beheert de volgende onderdelen m.b.t. vaste telefonie:

- De gemeentelijke telefooncentrale
- De aansluiting op het landelijke telefonienetwerk (ISDN, vaste lijnen)
 - De aansluiting op het noodnet
- Voicemail
- Groepschakelingen
- Cover paden
- Klant Contact Centrum
- 14+ netnummer
- Koppeling met mobiele telefonie (optioneel)
- Nummerplan
- De telefoontoestellen
- Faxen

Uitgesloten activiteiten zijn het opstellen van rapportages m.b.t. het telefoniegebruik (management informatie)

De samenwerking beheert de volgende onderdelen m.b.t. mobiele telefonie:

- Aanvragen, verstrekken en opzeggen van SIM kaarten en abonnementen
- Inkoop en levering van (smart)phones
- Nummerportering

4.10 Uitgesloten producten en diensten

Uitgesloten zijn:

	Opmerkingen
RAAS	
Websites	Infra t.b.v. hosting kan wel worden geleverd
Licentiebeheer	
Audiovisuele apparatuur	Netwerkaansluitingen kunnen worden geleverd.
Toegangsbeveiliging	Netwerkaansluitingen, centrale serverapparatuur en backup
	en restore worden wel geleverd.
Informatieadvies	Advies over infrastructuur dat onder de samenwerking valt
	wordt wel geleverd.

4.10.1 RAAS

gemeente in een beveiligde ruimte wordt geplaatst. Er wordt door de samenwerking geen (actief) beheer gepleegd op dit systeem. Het betreft hier het door Binnenlandse Zaken geleverd systeem voor afgifte van reisdocumenten dat fysiek bij iedere afzonderlijke

4.10.2 Websites

leveren. De installatie en registratie van certificaten valt dan onder de beheerswerkzaamheden van de samenwerking. Een gemeente kan functioneel als het contentbeheer. De samenwerking maakt het hosten van websites wel mogelijk door de technische infrastructuur te Het beheer van de Internet en Intranet sites van de deelnemende gemeenten valt buiten de samenwerking. Dit geldt voor zowel het er ook voor kiezen om de hosting van websites bij derden onder te brengen.

4.10.3 Licentiebeheer applicaties

In de samenwerking worden de licenties beheerd van Operating systemen, beheertools, databases en MS Office. Zie hiervoor paragraaf

Het beheer van de licenties voor alle andere applicaties maakt geen deel uit van de samenwerking. Dit moet door de gemeente zelf (applicatiebeheer) worden uitgevoerd. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Kleine kantoorautomatisering applicaties, zoals adobe, Paint Shop Pro, AutoCad
 - Kern applicaties, zoals BRP, Belastingen, onderwijs
- Geoapplicaties, zoals Nedbrowser en Grondmij applicaties
- Bedrijfsvoeringsapplicaties, zoals financiële pakketten, personeel registratie en DMS

Middoffice applicaties

4.10.4 Audiovisuele middelen

smartboards en geluidsinstallaties. Wel kunnen netwerkaansluitingen worden geleverd om deze apparatuur op het netwerk aan te sluiten. Vanuit de samenwerking worden geen diensten geleverd voor audiovisuele middelen, zoals beamers, videoconferencing apparatuur,

4.10.5 Toegangsbeveiliging

De toegangsbeveiliging tot de gemeentelijke gebouwen door Middel van pasjessystemen worden niet beheerd vanuit de samenwerking. Jitgesloten is van beheer:

- Het aansluiten en beheren van de badge-lezers en bekabeling anders dan netwerkverbindingen.
- Het technisch en functioneel beheer van de applicatie
 - De registratie van medewerkers in het systeem.

De samenwerking beheert de toegangsbeveiliging wel indien deze ook wordt gebruikt t.b.v. de authorisatie van de werkplek en multifunctionals

Tevens wordt wel beheerd:

- De infrastructuur waarop de applicatie met betrekking tot de toegangsbeveiliging is geïnstalleerd
- Het maken van backups en het uitvoeren van restore activiteiten

4.10.6 Advieswerkzaamheden

beschreven in deze DVO. Voor advies dat buiten het bestek van DVO valt zullen in voorkomende gevallen afspraken gemaakt worden en Advieswerkzaamheden vallen buiten bestek van deze DVO, tenzij het advies betrekking heeft op (verbeteren van) het beheer zoals kunnen meerkosten in rekening gebracht worden.

4.10.7 Gegevensbeheer

Gegevensbeheer maakt momenteel nog geen deel uit van het takenpakket.

5 Helpdesk

5.1 Bereikbaarheid Servicedesk / Helpdesk

Roermond

Telefonisch: 0475-359123

E-Mail : facilitairmeldpunt@roermond.nl

Locatie : Markt 31, 6041 EM, Roermond

Opening : Op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur

Buiten kantooruren komt men via het telefoonnummer in een meldtekst. Bij spoedgevallen kan dan gekozen worden om

doorverbonden te worden met de piketdienst

Venlo

Telefonisch : 077 359 6999

E-Mail : Servicedesk@Venlo.nl

: Garnizoensweg 3, gebouw D kamer 1.35 Op werkdagen van 8:00 tot 17:00 uur

Opening:

Locatie

Op werkdagen van 17:00 tot 21:00 uur (alleen spoed)

Za en Zo van 8:00 tot 12:00 uur (alleen spoed)

Weert

Telefonisch : 0495 575666

E-Mail : Helpdesk@weert.nl

Locatie : Beekstraat

Opening : Op werkdagen van maandag tot en met donderdag 8:00 tot 17:00 uur

Op vrijdag van 8:00 tot 16:00 uur

5.2 Escalatieprocedure

Voor alle bij de Helpdesk binnengekomen meldingen wordt een afhandelingtermijn bepaald. De Helpdesk van de samenwerking zal deze afhandelingstermijnen bewaken.

Als een gebruiker er met de Helpdesk niet uitkomt, dan kunnen de volgende stappen worden ondernomen:

Stap 1: De gebruiker kan via zijn leidinggevende contact opnemen met de teamleider waar de Helpdesk onder valt. De teamleider zal de nodige stappen ondernemen die moeten leiden tot het oplossen van de melding.

Stap 2: In geval van discussie of verschil van inzicht wordt geëscaleerd naar de ICT manager die de melding en de te nemen acties beoordeeld Stap 3: Indien dat voor de gebruiker ook niet tot het gewenste resultaat leidt kan de ICT Manager of de leidinggevende van de gebruiker escaleren naar de vertegenwoordiger van zijn gemeente in het directieberaad.

5.3 Calamiteiten

In geval van ernstige verstoringen die langere tijd duren of een grote impact hebben zal het herstel de allerhoogste prioriteit krijgen en zal zonodig buiten kantooruren worden doorgewerkt om de problemen op te lossen. Voorbeelden van ernstige verstoringen zijn een virusaanval, beveiligingshack of systeemuitval door hardwarestoringen.

Bij langdurige ernstige verstoringen zal de coördinatie van de bestrijding in handen liggen van de ICT manager. De directieraad en de portefeuillehouders worden hierover actief geïnformeerd.

Bij ernstige verstoringen binnen één gemeente zal de besluitvorming over de te nemen maatregelen die de beschikbaarheid en het functioneren van de bedrijfsprocessen beïnvloeden bij de gemeentesecretaris of diens plaatsvervanger worden gelegd

Bij verstoringen die meerdere gemeenten betreft zal de besluitvorming bij de directieraad van de samenwerking worden gelegd.

Voor de ICT calamiteitenbestrijding zal een gezamenlijke calamiteitenprocedure worden uitgewerkt. In tussentijd wordt de procedure en aanpak gehanteerd, zoals die in Bijlage 1 staat beschreven.

6 Kosten en betaling

De verrekening van alle door het ICT-samenwerkingsverband gegenereerde incidentele en structurele kosten staat beschreven in de Gemeenschappelijke Regeling Hoofdstuk 3, artikel 11, waarbij onderscheid wordt gemaakt in loonkosten, individuele -locatiegebondenkosten en gezamenlijke kosten:

Algemene bepalingen

7.1 Wijziging van de DVO

Als een der partijen een wijziging van de afspraken in de DVO wenst op basis van substantiële wijzigingen in de behoefte van de dienstverlening door de samenwerking, dan zal dit aan de andere partij kenbaar worden gemaakt via het directieberaad De ICT Manager zal, na overeenstemming, er voor zorgen dat de gewijzigde situatie wordt beschreven in de DVO en ter vaststelling aan de deelnemers wordt voorgelegd. Voor het overige vindt aanpassing slechts plaats na evaluatie. De termijn waarop een evaluatie dient plaats te vinden is een jaar.

7.2 Rapportage en communicatiecatiestructuur

Over de voortgang van de ontwikkeling in de samenwerking zal de ICT manager rapporteren aan:

- De directieraad
- Het bestuurlijk overleg

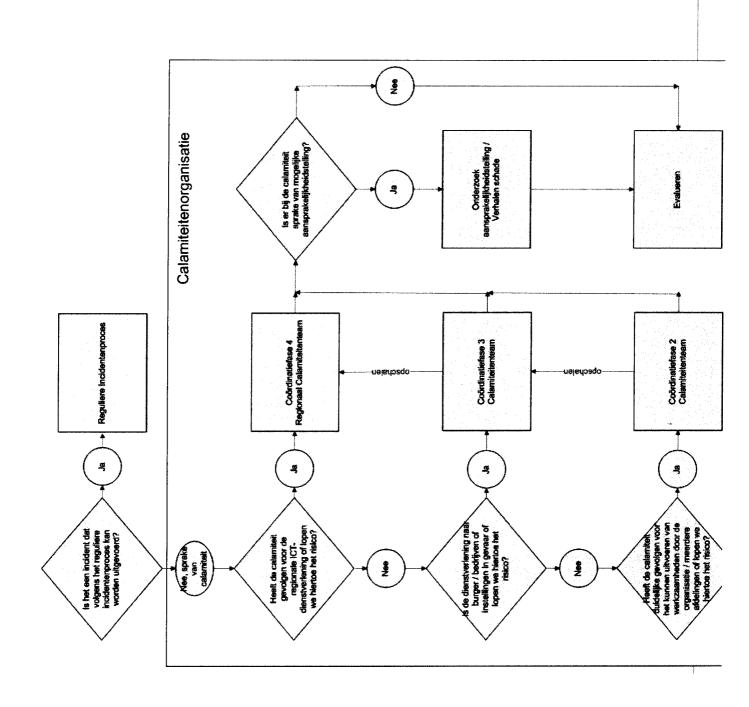
De frequentie van de voortgangsrapportage t.b.v. de directieraad is per kwartaal en deze wordt voor het eerstvolgende directieberaad geagendeerd Aan het bestuurlijk overleg wordt gerapporteerd door middel van een jaarrapportage, waarin de behaalde resultaten worden afgezet t.o.v. de genoemde doelen en middelen zoals die in het jaarplan staan genoemd

Op tactisch en operationeel niveau zijn er periodiek de volgende overleggen:

- Overleg tussen het MT van de samenwerking (ICT Manager en teamleiders) en de gemeentelijke hoofden ICT of informatievoorziening
- Gezamenlijk overleg tussen de adviseurs van de samenwerking en gemeenten.

Bijlage 1. Calamiteitenprocedure

Een melding van een incident of calamiteit wordt conform de regulier geldende processen gemeld bij de Helpdesk. Hier wordt een eerste beoordeling van de melding gedaan en wordt bepaald of het een incident of een calamiteit betreft. Op basis daarvan treedt onderstaande beslisboom in werking.



Standaarden / Infrastructuur

Bijlage 2.