



Convenant VWS-V&W

Convenant

Dienstverlening Informatie- en Communicatietechnologie (ICT)

De ondergetekenden:

- A. De heer drs. P.H.A.M. Huijts, Plaatsvervangend Secretaris Generaal van het Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport, alsmede het programma Ministerie van Jeugd en Gezin

hierna te noemen: Opdrachtgever

en

- B. De heer mr. M.A.H.Salimans, Algemeen Directeur Shared Services Organisatie ICT van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat,

hierna te noemen: Opdrachtnemer

OVERWEGENDE DAT:

- Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van het Bestuurlijk Besluit d.d. 10 juli 2008 een Convenant wensen aan te gaan, waarin is vastgelegd het raamwerk voor de voorwaarden die van toepassing zijn op de dienstverlening op het gebied van Informatie- en Communicatietechnologie (ICT);
- het doel van het Convenant is om gezamenlijk eenduidig en inzichtelijk vast te leggen welke ICT-diensten Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gaat uitbesteden c.q. welke Diensten Opdrachtnemer aan Opdrachtgever zal leveren, onder welke voorwaarden en condities, met welke meetwaarden, tegen welke financiële vergoeding en ondersteund door en met welke processen;
- Opdrachtgever en Opdrachtnemer beiden verantwoordelijk zijn in het gezamenlijke proces, waarin het Convenant en de daarbij behorende Bijlagen worden gemanaged;

ZIJN OVEREENGEKOMEN:

Inhoudsopgave

1	Onderwerp van de dienstverlening	3
1.1	<i>Diensten</i>	3
1.2	<i>Standaardisatie</i>	3
2	Serviceafspraken	4
2.1	<i>Serviceniveaus</i>	4
2.2	<i>Verplichtingen van de Opdrachtgever</i>	5
2.3	<i>Verplichtingen van de Opdrachtnemer</i>	5
3	Specifieke voorwaarden	5
3.1	<i>Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en Addenda</i>	5
3.2	<i>Dienstenintegratie</i>	6
3.3	<i>Overgang en inzet personeel</i>	6
3.4	<i>Huisvesting bij Opdrachtgever</i>	6
3.5	<i>Geheimhouding en beveiliging</i>	7
3.6	<i>Eigendom</i>	8
3.7	<i>Onderhoud en beheer applicaties Opdrachtgever</i>	8
3.8	<i>Continuïteit</i>	8
3.9	<i>Contracten Opdrachtgever</i>	9
4	Financiële afspraken	9
4.1	<i>Tarieven en vergoedingen</i>	9
4.2	<i>Betaling</i>	9
5	Managen van het Convenant	10
5.1	<i>Duur en beëindiging</i>	10
5.2	<i>Overlegvormen</i>	10
5.3	<i>Rapportage en evaluatie</i>	11
5.4	<i>Wijzigen van de dienstverlening</i>	11
5.5	<i>Ontwikkeling en innovatie</i>	12
5.6	<i>Escalatiepaden en geschillenbeslechting</i>	12
5.7	<i>Beheer van het Convenant</i>	12
5.8	<i>Overig</i>	12



1 Onderwerp van de dienstverlening

1.1 Diensten

- 1.1.1 Dit Convenant heeft betrekking op het leveren van Diensten op het gebied van Informatie- en Communicatietechnologie (ICT). De basis en de uitgangspunten voor dit Convenant zijn vastgelegd in het Bestuurlijk Besluit.
In Bijlage 1 zijn de definities van de begrippen opgenomen, die in dit Convenant met een Beginhoofdletter worden gebruikt.
- 1.1.2 De Diensten die Opdrachtgever afneemt van Opdrachtnemer zijn nader gespecificeerd in Bijlage 2. Dit betreft de bij Opdrachtgever gestandaardiseerde Diensten, die door Opdrachtnemer 'as-is' vanaf de ingangsdatum van dit Convenant worden geleverd. Beide partijen zullen deze Diensten op basis van een transformatieplan zo veel als mogelijk migreren naar gezamenlijk overeengekomen standaard Diensten, die zijn vastgesteld in het zgn. 'opdrachtgeversberaad' (zie de 'Governance' in het Bestuurlijk Besluit).
- 1.1.3 Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer heeft de plicht informatie te verstrekken over veranderingen e.d. die van belang zijn voor uitvoering van de Diensten.
- 1.1.4 Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig en volledig informeren over voorgenomen wijzigingen in de Diensten, die relevant en van belang zijn voor Opdrachtgever. De wijzigingen worden pas van kracht, na geen bezwaar door Opdrachtgever.

1.2 Standaardisatie

- 1.2.1 Opdrachtgever begrijpt en ondersteunt het centraal beheersconcept van Opdrachtnemer. Opdrachtgever draag maximaal bij aan de verdere ontwikkeling en stimulering hiervan binnen de kaders van het Convenant, het Bestuurlijk Besluit.
- 1.2.2 Opdrachtgever levert de Diensten binnen haar eigen organisatie op basis van het "Facilitair Protocol", inclusief toekomstige herziene versies. In het "Facilitair Protocol" zijn integraal de departementale regels en kaders met betrekking tot de facilitaire dienstverlening door of via Opdrachtgever vastgelegd. Opdrachtnemer handelt naar het "Facilitair Protocol" (inclusief toekomstige herziene versies) voor zover van toepassing en relevant voor Opdrachtnemer.
Opdrachtgever zal eventuele wijzigingen in het Facilitair Protocol, die van invloed zijn op de dienstverlening die Opdrachtnemer levert, vóór vaststelling afstemmen met Opdrachtnemer. Voor zover van toepassing zal Opdrachtnemer eventuele consequenties voor de dienstverlening aangeven.
- 1.2.3 De Diensten en de aard (specificaties e.d.) van de objecten, die onderdeel van de Diensten vormen, zijn in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld (art. 1.1.2) en zo veel als mogelijk gestandaardiseerd. Dit betekent dat er per object slechts één of enkele type(s) e.d. door Opdrachtnemer zullen worden aangeboden en ondersteund, tenzij hiervan na schriftelijke instemming van beide partijen wordt afgeweken.
- 1.2.4 Bij het afnemen van alle Diensten van Opdrachtnemer conformeren Opdrachtnemer en Opdrachtgever zich aan het kabinetsbeleid met betrekking tot open standaarden en open source, zoals vastgelegd in het actieplan 'Nederland Open in Verbinding' (ministerie van Economische Zaken, november 2007) en alle daarvan afgeleide of opvolgende richtlijnen, beleidslijnen en/of maatregelen.

Als Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever het voornemen heeft af te wijken van open standaarden bij het leveren van Diensten zal met de betreffende partij vooraf overlegd worden over de motieven hiervoor, naar analogie van het 'comply-or-explain and commit' beginsel van het kabinetsbeleid.

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen het gebruik van open standaarden en open source op gezette tijden monitoren ten behoeve van de verantwoording van VWS en V&W aan de ministerraad. Het monitoren van het gebruik vormt onderdeel van de rapportages (art. 5.3).

1.2.5 De volgende Bijlagen maken integraal deel uit van dit Convenant.

1. Begrippenlijst
2. Overzicht Diensten
3. Protocol van overdracht 'medewerkers VWS-ICT' (HRM)
4. Protocol van overdracht 'ICT-middelen'
5. Gebruiksovereenkomst 'Huisvesting VWS'
6. Financiële afspraken
7. Overlegvormen en Contactpersonen
8. Dienstverleningsovereenkomst (DVO), inclusief Addenda.

2 Serviceafspraken

2.1 Serviceniveaus

- 2.1.1 De serviceniveaus, die behoren bij de levering van de Diensten, zijn opgenomen in Bijlage 8.
- 2.1.2 Beide partijen dragen hun eigen verantwoordelijkheid in het proces dat, door een goed samenwerkingsverband tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zorg draagt voor de realisatie van het overeengekomen serviceniveaus en het bewaken en beheersen daarvan. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer heeft de plicht informatie te verstrekken over veranderingen e.d. die van belang zijn voor uitvoering van de Diensten.
- 2.1.3 Indien de continuïteit van de Diensten in gevaar dreigt te komen c.q. is gekomen, zal Opdrachtnemer hiervan zo spoedig mogelijk (schriftelijk) melding maken en daarbij de oorzaak en consequenties aangeven, alsmede de door Opdrachtnemer voorgestelde maatregelen 'het 'gevaar' te voorkomen, te beperken of ongedaan te maken. Nadere afspraken hierover zijn opgenomen in Bijlage 8.
Akkoordbevinding door Opdrachtgever van de voorgestelde maatregelen houdt niet in dat Opdrachtgever de oorzaak erkent of gehoudenheid tot vergoeding van daaruit voortvloeiende consequenties erkent en laat overigens zijn rechten onverlet.
- 2.1.4 Als Opdrachtgever de in dit Convenant overeengekomen verplichtingen niet nakomt en de in de Bijlagen overeengekomen afspraken en procedures niet opvolgt en Opdrachtnemer daardoor voor (een deel van) de dienstverlening niet in staat is de overeengekomen service-niveaus te halen, dan wordt het desbetreffende deel van de prestatie niet meegenomen in de vaststelling van het feitelijke serviceniveau van de dienstverlening (zie art. 5.3.2).
- 2.1.5 Als de Opdrachtnemer de overeengekomen serviceniveaus met enige regelmaat niet haalt, treedt de escalatieprocedure (art. 5.6) in werking.



2.2 Verplichtingen van de Opdrachtgever

- 2.2.1 Om Opdrachtnemer de overeengekomen dienstverlening naar behoren te kunnen laten verrichten, draagt Opdrachtgever er tijdig zorg voor dat:
- a) Opdrachtnemer tijdig en volledig wordt geïnformeerd over wijzigingen, die relevant en van belang zijn voor Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten;
 - b) overeengekomen processen en procedures op de juiste wijze worden gevolgd;
 - c) het terstond melden van geconstateerde verstoringen binnen processen bij Opdrachtgever, die voor Opdrachtnemer van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening.
- 2.2.2 Als Opdrachtgever niet voldoet aan de verplichtingen als genoemd in art. 2.2.1 kan Opdrachtnemer de continuïteit in de dienstverlening en het serviceniveau niet garanderen en is het gestelde in art. 2.1.4 overeenkomstig van toepassing en treedt de escalatieprocedure (art. 5.6) in werking.

2.3 Verplichtingen van de Opdrachtnemer

- 2.3.1 Opdrachtnemer draagt zorg voor het werkend en beschikbaar houden van de (technische) ICT-infrastructuur ten behoeve van Opdrachtgever.
- 2.3.2 Opdrachtnemer is in staat de overeengekomen Diensten structureel te kunnen leveren aan Opdrachtgever en de continuïteit in de dienstverlening en het serviceniveau te kunnen garanderen.
- 2.3.3 Als Opdrachtnemer - onverlet latende het gestelde in art. 2.2.2 - niet voldoet aan de verplichtingen als genoemd in art. 2.3.1 en 2.3.2, treedt de escalatieprocedure (art. 5.6) in werking.

3 Specifieke voorwaarden

3.1 Dienstverleningsovereenkomst (DVO) en Addenda

- 3.1.1 In Bijlage 8 is de Dienstverleningsovereenkomst opgenomen, die door beide partijen is vastgesteld. Hierin worden de scope, de inhoud van de dienstverlening, de kaders, de prestaties die van Opdrachtnemer worden verwacht en de serviceniveaus beschreven, die in beginsel algemeen geldend zijn voor (klanten van) Opdrachtgever.
- 3.1.2 Partijen komen voor iedere klantgroep van Opdrachtgever – op basis van een door de Opdrachtnemer ingediend en door Opdrachtgever goedgekeurd leveringsvoorstel – een afzonderlijk Addendum overeen. De klantgroepen worden in de Dienstverleningsovereenkomst nader vastgesteld. In het Addendum zal onder andere worden vastgelegd voor welke Diensten en periode het Addendum wordt aangegaan, alsmede – voor zover van toepassing – nadere service- en financiële afspraken.
- 3.1.3 Zowel nieuwe Addenda als wijzigingen op reeds afgesloten Addenda behoeven altijd vooraf de instemming van de Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- 3.1.4 De overeengekomen Addenda vormen een integraal onderdeel van de Dienstverleningsovereenkomst.
- 3.1.5 De afspraken/voorwaarden in dit Convenant, inclusief Bijlagen zijn eveneens (voor zover relevant) van toepassing op alle Addenda, die tijdens de looptijd van dit Convenant worden overeengekomen, tenzij in een Addendum hiervan door partijen uitdrukkelijk schriftelijk wordt afgeweken.

3.2 *Dienstenintegratie*

- 3.2.1 Voor de Diensten die Opdrachtnemer levert, is Opdrachtnemer 'diensten-integrator' voor de integrale koppeling van processen of infrastructuur.
- 3.2.2 Indien Diensten door meerdere partijen wordt geleverd en het betreft overwegend ICT-dienstverlening (vormt het hoofdbestanddeel van de keten), treedt Opdrachtnemer in dat geval op als ketenbeheerder en coördineert, controleert en bewaakt de onderlinge samenhang van de Diensten en de afstemming tussen de betrokken ketenpartners.
- 3.2.3 Opdrachtnemer zal de integratie van Diensten en in het verlengde daarvan de ketenontwikkeling bevorderen, teneinde de dienstverlening steeds te verbeteren en daarmee efficiënter te laten verlopen.
- Onder ketenontwikkeling wordt verstaan:
- het stimuleren en faciliteren van innovatie, vernieuwing en leren in de keten;
 - het verder brengen van de samenwerking tussen de ketenpartners.
- 3.2.4 Indien de dienstverlening van Opdrachtnemer een onderdeel vormt van een keten bij Opdrachtgever, is Opdrachtnemer een ketenpartner. In dat geval zal Opdrachtnemer een actieve bijdrage leveren aan een efficiënte samenwerking tussen de desbetreffende ketenpartners.

3.3 *Overgang en inzet personeel*

- 3.3.1 De personele overgang van medewerkers van Opdrachtgever naar Opdrachtnemer is geregeld in Bijlage 3.
- 3.3.2 Van betrokken medewerkers van beide partijen wordt bij de uitvoering van het Convenant (en Bijlagen) verwacht dat zij over voldoende kennis en kunde beschikken voor de uitvoering van hun werk. Het in stand houden van het daarbij behorende kennisniveau is een eigen verantwoordelijkheid van beide partijen.
- 3.3.3 Indien bij de uitvoering van de Diensten blijkt dat niet kan worden voldaan aan het gestelde in art. 3.3.2, danwel medewerkers zich niet houden aan de afspraken, die zijn gemaakt tussen partijen, zullen Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg treden over een passende oplossing, opdat de continuïteit van de uitvoering gewaarborgd blijft.
- 3.3.4 Op basis van het gestelde in het Bestuurlijk Besluit over de overdracht van structureel budget (inhuurplafond) voor inhuur van personeel zijn nadere afspraken daaromtrent opgenomen in Bijlage 6.

3.4 *Huisvesting bij Opdrachtgever*

- 3.4.1 Opdrachtgever zal op eerste verzoek van Opdrachtnemer – voor zover wenselijk en mogelijk – ruimten in haar gebouw aan Opdrachtnemer ter beschikking stellen, om de dienstverlening aan Opdrachtgever efficiënt te kunnen leveren en de continuïteit te kunnen waarborgen. In Bijlage 5 is gespecificeerd welke ruimten Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld, alsmede de daarbij van toepassing zijnde kaders, voorwaarden en nadere afspraken.



3.5 Geheimhouding en beveiliging

- 3.5.1 Opdrachtnemer is verplicht afdoende maatregelen te treffen om de geheimhouding te verzekeren van alle kennis, informatie en data van Opdrachtgever, waarmee hij bij de uitvoering van de Diensten in aanraking komt en waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden, tenzij bekendmaking van dergelijke kennis en gegevens noodzakelijk is voor de uitvoering van het Convenant of Bijlagen, dan wel indien enig wettelijk voorschrift hem daartoe verplicht. In dat geval vindt vooraf afstemming plaats tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Bekendmaking zal uitsluitend plaatsvinden na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever.
- 3.5.2 Partijen verplichten zich te houden aan de departementale regelgeving voor de informatie-beveiliging en de bescherming van persoonsgegevens VWS, in casu aan het beleidsdocument "Informatie Beveiliging" - vastgesteld bij ministerieel besluit in november 2001 - inclusief toekomstige herziene versies. Opdrachtnemer heeft hiervan kennis genomen.
- 3.5.3 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de technische, organisatorische en procedurele maatregelen ten aanzien van zowel de logische als de fysieke beveiliging, behoudens het gestelde in art. 3.5.4. In Bijlage 8 zijn zonodig nadere afspraken opgenomen.
- 3.5.4 Indien Opdrachtgever beveiligde ruimten aan Opdrachtnemer ter beschikking heeft gesteld, (zie art. 3.4.1), is Opdrachtgever uitsluitend verantwoordelijk voor maatregelen ten aanzien van de fysieke beveiliging, voor zover het bouwkundige maatregelen betreft die gebouwgebonden van aard zijn en binnen de verantwoordelijkheid en het beheer van de Opdrachtgever vallen .
Incidenten op het gebied van informatiebeveiliging met betrekking tot of als gevolg van falende fysieke beveiligingscomponenten die Opdrachtnemer niet kan beheren, kunnen niet aan Opdrachtnemer worden toegerekend.
- 3.5.5 In Bijlage 5 en/of in Bijlage 8 zijn zonodig nadere afspraken opgenomen over de fysieke beveiliging op locaties van Opdrachtgever en waarvoor Opdrachtgever verantwoordelijk is (art. 3.5.4).
In Bijlage 8 zijn zonodig nadere afspraken opgenomen over de logische en fysieke beveiliging, waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is (art. 3.5.3).
- 3.5.6 Bij dreigend gevaar voor de beschikbaarheid, exclusiviteit of integriteit van de infrastructuur is Opdrachtnemer gerechtigd op eigen gezag (delen van) de infrastructuur – die beschikbaar wordt gesteld aan Opdrachtgever – af te sluiten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever direct informeren omtrent de oorzaken en de voorgestelde oplossingen.
- 3.5.7 Indien ICT-apparatuur, die in gebruik was gesteld voor Opdrachtgever, buiten gebruik dient te worden gesteld, zal Opdrachtnemer de ICT-apparatuur afvoeren en schonen conform de interdepartementale regelgeving. Opdrachtgever ontvangt daarvan van Opdrachtnemer een rapportage c.q. schoningsverklaring. Nadere afspraken worden vastgelegd in Bijlage 8.
- 3.5.8 Partijen zullen hun medewerkers dan wel door hun ingeschakelde derden, die betrokken zijn bij de uitvoering van de Diensten, verplichten de geheimhoudings- en beveiligingsbepalingen als bedoeld in art. 3.5 na te leven. Partijen zullen hierbij in te schakelen medewerkers desgewenst aan een screening onderwerpen.
- 3.5.9 Beide partijen hebben het recht audits c.q. risico-analyses te laten uitvoeren naar de gerealiseerde beveiligingsniveau's, alsmede naar de getroffen maatregelen ten aanzien van beveiligingsaspecten, waarbij het gestelde in art. 5.8.1 van toepassing is.

3.6 Eigendom

- 3.6.1 In Bijlage 4 is geregeld, welke ICT-middelen (apparatuur, applicaties en eventuele overige ICT-voorzieningen), waarop de dienstverlening door Opdrachtnemer betrekking heeft – voorzover wenselijk, mogelijk en overeengekomen – door Opdrachtgever worden overgedragen aan Opdrachtnemer. Tevens is daarin opgenomen voor welke ICT-middelen het eigendom bij Opdrachtgever blijft.
- 3.6.2 Het eigendom van gebouwgebonden ICT-voorzieningen in de gebouwen van Opdrachtgever blijft bij (directies en diensten/instellingen van) Opdrachtgever.
- 3.6.3 Indien Opdrachtgever het eigendom van de in art. 3.6.1 bedoelde ICT-middelen gedurende de looptijd van het Convenant alsnog wenst over te dragen, zal Opdrachtnemer haar bevindingen over de gewenste overdracht aan Opdrachtgever kenbaar maken. Indien Opdrachtnemer bereid is het eigendom over te nemen, is Opdrachtnemer gerechtigd aan die overdracht en aan de te leveren dienstverlening voorwaarden te verbinden (bijv. over garantie, onderhoud, aansprakelijkheid en vervanging).
- 3.6.4 In Bijlage 4 en/of 8 zal specifiek worden vastgelegd, bij wie het eigendom van ICT-middelen ligt. Tevens zullen daarin de nadere afspraken en voorwaarden over de dienstverlening worden opgenomen over de dienstverlening door Opdrachtgever, indien tussen partijen is overeengekomen, dat het eigendom bij (directies en diensten/instellingen van) Opdrachtgever blijft.

3.7 Onderhoud en beheer applicaties Opdrachtgever

- 3.7.1 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het technisch beheer van de applicaties van Opdrachtgever (onder andere correctief en preventief Onderhoud). Indien daarnaast door partijen wordt overeengekomen, dat Opdrachtnemer ook zorgdraagt voor het applicatiebeheer en functioneel beheer van bepaalde applicaties van Opdrachtgever, zullen hierover nadere afspraken gemaakt in Bijlage 8.
- 3.7.2 Ontwikkeling c.q. wijzigingsbeheer van de applicaties van Opdrachtgever is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Besluiten hierover worden in gezamenlijk overleg tussen partijen genomen. Het betreft nieuwe functionaliteit, waaronder onder andere het adaptief en perfectief Onderhoud vallen. Nadere afspraken hieromtrent worden opgenomen in Bijlage 8.

3.8 Continuïteit

- 3.8.1 Opdrachtnemer garandeert dat:
- a) de door of namens hem op grond van dit Convenant te verlenen Diensten op vakbekwame wijze zullen worden uitgevoerd;
 - b) de door of namens hem te verlenen Diensten zijn geborgd in de eigen administratieve organisatie en leveringsprocessen, alsmede dat de Diensten en de resultaten daarvan blijven voldoen aan de overeengekomen specificaties en serviceniveaus als vastgelegd in Bijlage 8 en/of de Addenda.
- 3.8.2 Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de directe schade voortvloeiende uit de uitvoering van de Diensten, behalve indien Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen voldoet (art. 2.2.2), danwel Opdrachtgever aantoonbaar de veroorzaker van de desbetreffende schade is. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen in geval van schade in overleg treden over een passende oplossing.



- 3.8.3 Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn tegenover elkaar niet aansprakelijk voor reeds ontstane of te lijden gevolgschade.
- 3.8.4 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen aanspraken van derden ter zake van schade als bedoeld in de art. 3.8.2, behalve in geval van opzet of grove schuld van Opdrachtgever en het in art. 3.8.2 genoemde voorbehoud.
- 3.8.5 Opdrachtnemer is gehouden de schade als bedoeld in art. 3.8.2, op eigen kosten te doen beperken of ongedaan te maken na voorafgaand overleg met Opdrachtgever.

3.9 *Contracten Opdrachtgever*

- 3.9.1 Indien het voor de uitvoering van de overeengekomen dienstverlening noodzakelijk is dat reeds bestaande contracten van Opdrachtgever met externe partijen worden overgedragen aan Opdrachtnemer, dragen partijen tijdig zorg voor de overdracht daarvan.
- 3.9.2 Indien overdracht van een contract niet mogelijk blijkt, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nadere afspraken maken over de wijze waarop dit contract zal worden uitgevoerd en de eventuele consequenties daarvan voor de dienstverlening en vergoedingen.
- 3.9.3 In Bijlage 4 is een overzicht opgenomen van de contracten, die voor Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Diensten voor haar relevant en noodzakelijk zijn, alsmede de nadere afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de overdracht van deze contracten.

4 Financiële afspraken

4.1 *Tarieven en vergoedingen*

- 4.1.1 In het Bestuurlijk Besluit – in casu in de Governance – is de vaststelling van tarieven voor de Diensten geregeld.
- 4.1.2 Ieder jaar worden de vergoedingen voor de dienstverlening, die Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is, voor het daaropvolgende contractjaar vastgesteld. Opdrachtnemer zal daartoe jaarlijks aan Opdrachtgever een voorstel doen. Het voorstel is van kracht na accordering door Opdrachtgever.
De vergoedingen worden gebaseerd op de situatie in het laatste (lopende) contractjaar, alsmede op de in art. 4.1.1 bedoelde tarieven.
- 4.1.3 In Bijlage 6 zijn nadere afspraken over de kosten en financiering opgenomen.

4.2 *Betaling*

- 4.2.1 Opdrachtnemer zal de door Opdrachtgever op basis van dit Convenant verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever in rekening brengen. Nadere afspraken daarover zijn/worden opgenomen in Bijlage 6 dan wel in Bijlage 8.
- 4.2.2 Indien partijen overeenkomen, dat in voorkomende gevallen Opdrachtgever facturen van derden rechtstreeks ontvangt en betaalt, is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor de gevolgen van te late of niet-betaling door Opdrachtgever op de door Opdrachtnemer te verrichten Diensten.

- 4.2.3 Indien Opdrachtgever de overeengekomen afspraken met betrekking tot de betaling niet nakomt en Opdrachtnemer daardoor niet in staat is (delen van) de overeengekomen dienstverlening naar behoren uit te voeren en te kunnen waarborgen, is Opdrachtnemer gerechtigd het serviceniveau van het deel van de dienstverlening, dat in gevaar komt door niet-betaling door Opdrachtgever, tijdelijk te verlagen.
In het uiterste geval - nadat de escalatieprocedure (art. 5.6) is doorlopen - is Opdrachtnemer gerechtigd de desbetreffende dienstverlening op te schorten, totdat betaling alsnog heeft plaatsgevonden. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever terstond informeren, zodra Opdrachtnemer overgaat tot de in dit artikel genoemde maatregelen.

5 Managen van het Convenant

5.1 Duur en beëindiging

- 5.1.1 Het Convenant wordt aangegaan voor een periode van 5 jaar.
Ingangsdatum : 1 oktober 2008
Expiratiedatum : 1 oktober 2013
- 5.1.2 Na ommekomst van de in art.5.1.1 genoemde periode kan het Convenant onder dezelfde voorwaarden telkens worden verlengd met 5 jaar tenzij één der partijen uiterlijk 24 maanden vóór het verstrijken van deze overeengekomen periode schriftelijk te kennen geeft geen verdere verlenging van het Convenant te wensen.
- 5.1.3 De duur van Bijlagen 5 en 8 is nooit langer dan de duur van het Convenant, tenzij nadrukkelijk tussen partijen anders wordt overeengekomen.
- 5.1.4 Partijen zijn – rekening houdend met het gestelde in de Governance (zie Bestuurlijk Besluit) - gerechtigd (onderdelen van) het Convenant (waaronder Diensten en Addenda), om welke reden dan ook, tussentijds te beëindigen, doch uitsluitend met wederzijdse instemming en met inachtneming van een nader overeen te komen opzegtermijn.
- 5.1.5 Opdrachtgever is gerechtigd – na (tussentijdse) beëindiging – (onderdelen van) de dienstverlening over te dragen aan (een) derde partij(en), behoudens het domein 'werkplekvoorzieningen' (het zgn. 'GOUD-domein'), waarvoor interdepartementale bestuurlijke besluiten van toepassing zijn. Binnen dit domein is voor Opdrachtgever sprake van gedwongen winkelnering (zie de documenten 'Positionpaper' en 'Governance' in het Bestuurlijk Besluit).
- 5.1.6 In geval van (tussentijdse) beëindiging van (onderdelen van) het Convenant Opdrachtnemer medewerking verlenen aan de overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever dan wel aan (een) derde(n) om de continuïteit van de bedrijfsvoering voor Opdrachtgever niet in gevaar te brengen. Partijen zullen in onderling overleg afspraken maken over de overdracht en de daarmee gemoeide kosten.

5.2 Overlegvormen

- 5.2.1 De diverse overlegvormen zijn vastgelegd in Bijlage 7 en zonodig nader gespecificeerd in Bijlage 8. Hierin is per overlegvorm vastgelegd wie de (beslissingsbevoegde) deelnemers zijn aan het overleg, wat het doel en de frequentie is van het overleg. De overlegvormen zijn in overeenstemming met het gestelde in het Bestuurlijk Besluit, in casu de Governance.
- 5.2.2 Afspraken, die in deze overlegvormen zijn gemaakt, zullen gelden als aanvulling op of wijziging van dit Convenant of Bijlagen. Het gestelde in art. 5.4.3 is daarbij van toepassing.



5.3 Rapportage en evaluatie

- 5.3.1 Partijen verplichten zich tot een nader te bepalen periodieke evaluatie ten aanzien van de wijze waarop het Convenant en de Bijlagen wordt uitgevoerd.
- 5.3.2 Opdrachtnemer zal periodiek rapporteren over ondermeer de volgende aspecten in de dienstverlening:
- a) de feitelijke serviceniveaus van de dienstverlening in relatie tot de overeen-gekomen serviceniveaus;
 - b) het aantal fte's dat ten behoeve van Opdrachtgever wordt ingezet, voor zover hiervoor interdepartementale bestuurlijke besluiten van toepassing zijn, in verband met rapportages, die Opdrachtgever periodiek moet aanleveren over de realisatie van de taakstelling (zie Bijlage 3 (punt 10 en 11));
 - c) de totale kosten voor Opdrachtgever, onderverdeeld naar directie/dienst van Opdrachtgever, alsmede naar de geleverde Diensten;
 - d) de mate van marktconformiteit van Opdrachtnemer;
 - e) de uitgevoerde innovatie-activiteiten en de gerealiseerde efficiencyvoordelen voor Opdrachtgever;
 - f) overige metingen, waaronder klanttevredenheidsonderzoeken.
- De inhoud en de frequentie van rapportages, alsmede op welke wijze wordt gerapporteerd, is/wordt opgenomen in Bijlage 8.

5.4 Wijzigen van de dienstverlening

- 5.4.1 Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn te allen tijde gerechtigd de aard en de omvang van de Diensten en de wijze waarop deze worden uitgevoerd/geleverd, in redelijkheid te wijzigen of te vervangen. Dit geldt voor de volgende domeinen als genoemd in de Governance (Bestuurlijk Besluit): 'Hosting van dienstspecifieke systemen', 'Data- en telecommunicatie' en 'Adviezen en projecten'.
- Beide partijen zullen echter pas tot wijziging/vervanging overgaan, na voorafgaand overleg over de consequenties daarvan en schriftelijk akkoord van de andere partij. Voor het domein 'Werkplekvoorzieningen' (het zgn. 'GOUD-domein', zie art. 5.1.5) is het in dit artikel gestelde uitsluitend ten aanzien van de omvang (kwantiteit) van toepassing. Het gestelde in art. 5.4.3 is daarbij van toepassing.
- 5.4.2 Ingeval de taken van Opdrachtgever of Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk vervallen dan wel worden overgedragen aan (een) derde partij(en), kunnen alle aan dit Convenant verbonden rechten en plichten worden overgedragen aan deze derde partij(en). Dit is eveneens van toepassing in geval van zwaarwegende belangen van één van de partijen, waaronder bijvoorbeeld organisatorische of budgettaire maatregelen van hogerhand. Het gestelde in art. 5.1.4 is daarbij van toepassing.
- 5.4.3 Wijzigingen van dan wel aanvullingen op het Convenant (inclusief Bijlagen) zijn uitsluitend van kracht, indien deze door beide partijen schriftelijk zijn overeengekomen en zullen geen langere looptijd hebben dan de einddatum van dit Convenant, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

5.5 *Ontwikkeling en innovatie*

- 5.5.1 Naast het gestelde in art. 3.2 zal Opdrachtnemer zich actief inzetten om de geleverde Diensten – na instemming door Opdrachtgever – aan te passen aan nieuwe/verbeterde (technische) ontwikkelingen, teneinde enerzijds efficiency- en kostenvoordelen voor Opdrachtgever te realiseren en anderzijds de Dienstverlening steeds optimaal te laten aansluiten aan de behoeften van Opdrachtgever. Het gestelde in art. 5.4 is daarbij van toepassing.

5.6 *Escalatiepaden en geschillenbeslechting*

- 5.6.1 Indien één van de partijen van mening is, dat:
- a) niet wordt voldaan aan de gedane toezeggingen c.q. afspraken met betrekking tot de uitvoering van dit Convenant of Bijlagen (waaronder de dienstverlening, serviceniveaus of financiële vergoedingen), dan wel
 - b) geen overeenstemming wordt bereikt over gewenste c.q. voorgestelde wijzigingen in de dienstverlening,
- zullen partijen trachten in onderling overleg tot een oplossing te komen. Indien dit niet tot resultaat leidt treedt de escalatieprocedure, als opgenomen in de Governance (Bestuurlijk Besluit) in werking.
- 5.6.2 Indien één van de partijen van mening is dat naar aanleiding van art. 5.6.1 niet tot een acceptabele oplossing kan worden gekomen, heeft de desbetreffende partij de mogelijkheid om (onderdelen van) het Convenant, tussentijds te beëindigen conform art. 5.1.4.

5.7 *Beheer van het Convenant*

- 5.7.1 Beide partijen zullen (een) contactperso(n)en aanwijzen, die de contacten over de wijze van uitvoering van dit Convenant zullen onderhouden. De contactpersonen dragen zorg voor de correcte wijzigingen van het Convenant en Bijlagen, de correcte naleving van het geheel der gemaakte afspraken, het rapporteren aan het management binnen de eigen organisatie en het nemen van voor de verdere uitvoering van de dienstverlening benodigde maatregelen. In Bijlage 7 zijn de functionarissen van beide partijen opgenomen.

5.8 *Overig*

- 5.8.1 Beide partijen zijn gerechtigd het resultaat van de door Opdrachtnemer verrichte Diensten, uitgevoerde wijzigingen van de Diensten en processen c.q. de uitvoering van de Diensten op eigen kosten aan een onafhankelijke controle te onderwerpen. Gebreken, die op basis van een dergelijke controle worden vastgesteld, zullen in onderling overleg en binnen de overeengekomen periodes worden verholpen.
- 5.8.2 Geen van beide partijen zal zonder schriftelijke toestemming van de andere partij in publicaties of reclame-uitingen over de inhoud en de uitvoering van dit Convenant melding maken, dan wel aan derden hierover enige inlichting verschaffen c.q. beschikbaar stellen.
- Wanneer zich bij de uitvoering van de Convenant omstandigheden voordoen waarin het Convenant niet voorziet, zullen partijen in gezamenlijk overleg trachten een oplossing te vinden welke past in de geest van het Convenant en naar redelijkheid en billijkheid aan de belangen van partijen zoveel mogelijk recht doet.



Convenant VWS-V&W

ONDERTEKENING

Het Convenant treedt in werking met ingang van de dag van ondertekening en werkt terug tot en met 1 oktober 2008 (conform art. 5.1.1).

Datum: 2 februari 2009

Plaats: Den Haag

Opdrachtgever

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
alsmede het programma Ministerie van Jeugd en Gezin,
namens deze,
de plaatsvervangend Secretaris Generaal


Dr. P.H.A.M. Huijts

Opdrachtnemer

De Minister van Verkeer en Waterstaat,
namens deze,
de Algemeen Directeur Shared Services Organisatie


Mr. M.A.H. Salmans



DienstVerleningsOvereenkomst

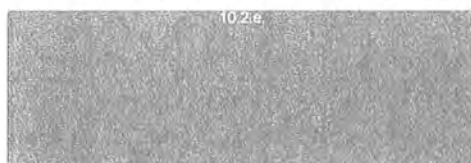
voor het

Ministerie van VWS

Aldus overeengekomen en getekend

d.d. 2 februari 2009

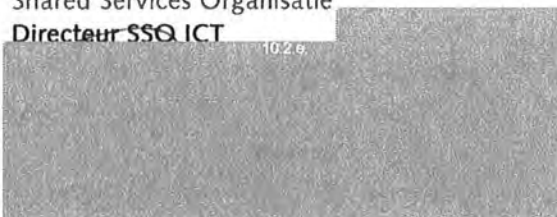
Ministerie van VWS
Directeur Directie Bedrijfsvoering



Drs. J.J.H. Been

d.d. 2 februari 2009

Shared Services Organisatie
Directeur SSO ICT



Mr. P. van der Weyden

door Maarten Lindeboom
Versie Definitief 1.0 - Den Haag, 2 februari 2009

Status

Versie	Status	Aangepast door	Datum	Reden aanpassing
1.0	Definitief	10.2.e.	02-02-09	Wijziging ondertekenaar Ministerie van VWS
			27-01-09	Tekstaanpassing Productgroepen en Financieel Overzicht , 10.2.e.
			19-12-08	Aanpassing aan Rijkslogo incl lettertype
			17-12-08	Aanpassing in relatie tot kostenaspect / bijlagen Vastgesteld in overleg 10.2.e.
			12-12-08	10.2.e. met laatste (kleine) aanpassingen
			09-12-08	Vastgesteld
			08-12-08	Finale controle
1.0c	Concept		08-12-08	Layout+xerox printers
1.0b	Concept		05-12-08	Aanpassingen n.a.v. review Business Control en aanvulling Transitie management tbv Addenda
1.0a	Concept		04-12-08	Aanpassingen n.a.v. interne SSO bespreking dd 2-12-08 (redactioneel en doorbelasting)
			02-12-08	Aanpassingen n.a.v. bespreking dd 1-12-08 Regievertegenwoordigers en 10.2.e.
			21-11-08	Review vanuit Proces Management
			18-11-08	Hardware-inventarisatie toegevoegd
1.0	Concept		10-11-08	Aanpassingen n.a.v. reeks afspraken obv gesprek 10.2.e. dd 06-11-2008
			04-11-08	Aanpassingen na gesprek tussen SSO ICT en Regiegroep VWS dd 31-10-2008
			07-10-08	Aanpassingen n.a.v. overleg 10.2.e. 3, 10.2.e.
0.7	Concept		04-10-08	Toevoeging Concept-addendum als bijlage
0.6	Concept		26-09-08	Nuancering Bijlage Overzicht Addenda
0.5	Concept		18-09-08	Nuanceringen redactie
0.4	Concept		01/09/08	Nuanceringen redactie en bijlage
0.3	Concept		16/07/08	PDO-verwijzingen verwijderd, annex voor Addenda toegevoegd, aanpassingen op advies Transitie manager
0.2	Concept		01/07/08	Aanpassingen n.a.v. gesprek 10.2.e. , 10.2.e.
				10.2.e. v.w.b. relevantie t.o.v. concept-convenant
0.1	Concept		23/01/08	Verwerking mogelijke verschillen t.o.v. convenant aspecten VWS



Inhoudsopgave

1	DVO	4
1.1	Algemeen	4
1.2	De Dienst	5
1.3	Kritieke succesfactoren	5
1.4	Kwaliteitsborging	5
1.5	Continuïteit van de dienstverlening	6
1.6	Toetsing	6
1.7	Aanvullende werkzaamheden	7
1.8	Relatie met andere documenten	7
1.9	Beveiliging	7
1.10	Beheer van de DVO	8
1.11	Looptijd	8
1.12	Kaders	8
1.13	Afstemming / overleg	8
1.14	Financiering	8
2	SERVICE LEVELS ICT	9
2.1	Openingstijd dienstverlening	9
2.2	Onderhoud	11
2.3	Beschikbaarheid van de dienstverlening	12
2.4	Bestellingen	13
2.5	(Snel)aanvragen	13
2.6	Uitwijk	13
2.7	Incidenten / meetmethode op tijd	14
2.8	Productgroepen	14
2.8.1	Productgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN	15
2.8.2	Productgroep ADVIEZEN en PROJECTEN	16
2.8.3	Productgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN	16
2.8.4	Productgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE	16
3	DIENSTKARAKTERISTIEKEN	17
3.1	Helpdesk SSO ICT 6868	17
3.2	Incident-management	18
3.2.1	Functionaliteit gebruikersondersteuning	18
3.2.2	Communicatie / informatie over incidenten	18

3.2.3	<i>Prioriteitsstelling incidenten</i>	19
3.2.4	<i>Calamiteitenprocedure</i>	20
3.3	Wijzigingsproces	20
3.4	Overleg	21
3.5	Escalatie	22
3.6	Klant gerichte prestatieindicatoren	23
4	FINANCIËEL OVERZICHT 2009	25
	BIJLAGE 1 PROCURATIEHOUDERS	27
	BIJLAGE 2 OVERZICHT ADDENDA	31
	BIJLAGE 3 MODEL ADDENDUM	32
	BIJLAGE 4 (SPOED)AANVRAGEN	33
	BIJLAGE 5 AFKORTINGEN, DEFINITIES EN VAKTERMEN	34
	BIJLAGE 6 WIJZIGINGENBLAD DVO	37
	BIJLAGE 7 ISSUELIST/WIJZIGINGENBLAD VOOR DE DVO	38
	BIJLAGE 8 LIJST DISTRIBUTIE DVO	39
	BIJLAGE 9 FINANCIËEL DVO OVERZICHT	40
	BIJLAGE 10 PDO SSO ICT 2009	41



1 DVO

1.1 Algemeen

Deze DienstverleningsOvereenkomst (DVO) heeft tot doel de afspraken tussen

- het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Min VWS), opdrachtgever, en
- de Shared Service Organisatie Informatie en Communicatie Technologie (SSO ICT), opdrachtnemer,

van de in hoofdstuk 2 omschreven service levels vast te leggen.

Het DVO vindt zijn oorsprong in de algemene uitgangspunten voor het Governancemodel, die leidend is. Het PDO SSO ICT en de PDG VWS zijn in beginsel beide van toepassing, maar zolang zaken nog niet getransformeerd zijn is het PDG van VWS van kracht. De prijzen en servicelevels van SSO zijn leidend. Aan de hand van het Transformatieplan zal ieder kwartaal worden geëvalueerd. De inhoud van deze DVO is onderhevig aan veranderingen ten gevolge van o.a. de vorderingen van het Transformatieplan en heeft derhalve een dynamisch karakter.

Het streven is om in 2010 over het nieuwe gemeenschappelijke PDO (aanbod gestuurd model uitgaande van verdergaande standaardisatie) te beschikken. Het gemeenschappelijke PDO zal door vraagarticulatie bij de regieorganisaties van de deelnemende departementen tot stand komen en zal zijn gebaseerd op besluitvorming binnen het nieuwe Opdrachtgeversberaad, waarin o.a. ook de Opdrachtgever is vertegenwoordigd.

Deze DVO beschrijft:

- de scope, de inhoud van de dienstverlening en de kaders, tezamen met het niveau van de dienstverlening dat in afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen;
- het gemeenschappelijke referentiekader voor de overeengekomen dienstenniveaus en vormt een normstelling (benchmark) voor prestatie-metingen.

In deze DVO zijn alleen die producten en diensten beschreven, die daadwerkelijk door Opdrachtnemer worden afgenomen.

Hoofdstuk	Omschrijving
1	Overzicht algemene geldigheid en afspraken van de DVO.
1	Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden contracterende partijen.
2	Beschrijving dienstverlening. Per dienst worden de aspecten van de dienstverlening gespecificeerd.
3,4	Wijze waarop de uiteindelijke dienstverlening gemeten wordt.
4	Welke rapportages m.b.t. die dienstverlening worden opgeleverd.

Tabel 1 Dienstverlenings-onderwerpen

1.2 De Dienst

De basisdienstverlening, gebaseerd op de volgende domeinen (Governance), bestrijkt het leveren van:

- Werkplekvoorzieningen
- Hosting van dienstspectifieke systemen
- Data -en telecommunicatie
- Adviezen en projecten

Uitzonderingen op de dienstverlening zijn in de offerte opgenomen.

1.3 Kritieke succesfactoren

Als Shared Services Organisatie is Opdrachtnemer bekend met de kritieke succesfactoren betreffende de dienstverlening rond Shared Services. Het is van belang dat de efficiëntie van Shared Services ten goede komt aan de Opdrachtgevers van de betreffende dienst. Voor Opdrachtnemer betekent dit dat de dienstverlening in prijs en kwaliteit concurrerend moet kunnen zijn met alternatieven op de markt. Kwaliteit heeft hierbij niet uitsluitend betrekking op de technische voorziening, maar betreft nadrukkelijk ook de daaraan inherente dienstverlening.

1.4 Kwaliteitsborging

Naast de bovengenoemde diensten (1.2) besteedt Opdrachtnemer veel aandacht aan continuïteit en informatiebeveiliging. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van PRINCE II-systematiek voor het inrichten en uitvoeren van projecten.

Aan de hand van de bovengenoemde processen vindt periodieke kwaliteitscontrole en borging plaats. Bij de implementatie van applicaties voor nieuwe of aangepaste producten en diensten borgt de Opdrachtnemer de kwaliteit aan de hand van een set van acceptatiecriteria (KANS-document).



De kwaliteit van de processen en de dienstverlening aan de klant wordt op reguliere basis conform bestaande dienstverlening gemonitord aan de hand van:

- Rapportages;
- Klanttevredenheidsonderzoeken;
- Audits;
- Benchmarks.

1.5 Continuïteit van de dienstverlening

In het kader van de continuïteit levert Opdrachtnemer, naast de basisdienstverlening ten aanzien van hosting van dienstspectifieke systemen, ook 7x24 uur service met behulp van een piketdienst.

De Opdrachtnemer groeit vanzelfsprekend mee met de functionele eisen en wensen van haar klanten. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat haar toegevoegde waarde ligt in het ondersteunen van haar klanten bij de dagelijkse werkzaamheden en het blijvend zoeken naar verbeteringen in die ondersteuning.

De Opdrachtnemer is op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en brengt relevante nieuwe functionaliteiten ook graag onder de aandacht van haar omgeving. Het is daarbij aan de omgeving om de nieuwe functionaliteiten op hun waarde te schatten en te bepalen of deze in staat stelt de bedrijfsprocessen beter of gemakkelijker te ondersteunen.

1.6 Toetsing

De Opdrachtnemer is in staat inzicht te verschaffen in het door haar geleverde kwaliteitsniveau. Hiertoe is door een onafhankelijke organisatie onderzoek verricht naar de kwaliteit, prijs en toekomstvastheid van de IT dienstverlening. Het kwaliteitsniveau wordt gerealiseerd door actief management van zowel de operationele- als de (ITIL) beheerprocessen. Deze beheerprocessen bieden in combinatie met het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid (VIR) het raamwerk voor zowel interne als externe audits. De Opdrachtnemer kan haar opdrachtgevers middels een Third Party Mededeling (TPM) jaarlijks inzicht verschaffen in de kwaliteit van het IT beheer.

Een eventuele toets op marktconformiteit gebeurt middels een onafhankelijk onderzoek. De evaluatie hiervan naar aanleiding van de resultaten valt onder de verantwoordelijkheid van het Opdrachtgeversberaad.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van een onafhankelijk klanttevredenheidsonderzoek.

De Opdrachtnemer verstrekt uitsluitend gegevens ten behoeve van externe audits na toestemming van de Opdrachtgever en/of eigenaar van het betreffende systeem of proces. Met toestemming van de Opdrachtgever zal Opdrachtnemer medewerking verlenen bij het verschaffen van informatie over de dienstverlening ter toetsing aan het architectuur- en/of informatiebeveiligingsbeleid van de rijksoverheid.

Verzoeken van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in dit kader dienen per brief bij de Directeur SSO ICT te worden ingediend.

1.7 Aanvullende werkzaamheden

In geval van aanvullende of ondersteunende werkzaamheden die niet zijn opgenomen en daardoor buiten de scope van deze DVO vallen, kan op verzoek van Opdrachtgever een offerte worden uitgebracht voor additionele werkzaamheden. Verzoeken worden altijd getoetst aan kaders die zijn overeengekomen in het Opdrachtgeversberaad.

1.8 Relatie met andere documenten

Deze DVO dient als bijlage toegevoegd te worden aan het convenant dat tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is afgesloten. Tevens zijn de volgende documenten relevant:

Document en	Datum
Toetsingskader VWS	okt 2007
Governance	juni 2008
Offerte aan Ministerie van VWS	juni 2008
Protocol van Overdracht	dec 2008
Convenant SSO ICT - Min VWS	dec 2008
Producten en Diensten Overzicht 2009 (PDO ICT-deel)	dec 2008
Gebruikersovereenkomst Huisvesting.	dec 2008
KANS - document SSO ICT	mei 2008
Tabel 2 Relatie met andere documenten	

1.9 Beveiliging

Opdrachtnemer levert diensten die voldoen aan normen van het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzonder Informatie (VIRBI) tot en met Departementaal Vertrouwelijk en de Wet op Bescherming van Privacy (WBP). Opdrachtnemer is aangesloten bij GovCert.



1.10 Beheer van de DVO

Het onderhoud van de DVO is een taak van Relatiemanagement van Opdrachtnemer. Deze is verantwoordelijk voor het beheer van wijzigingsverzoeken en voor het versiebeheer van deze DVO. Verspreiding van deze DVO na een aanpassing valt ook onder deze verantwoordelijkheid. (Zie ook 3.3)

1.11 Looptijd

- Deze DVO gaat in op 1 oktober 2008 en heeft een duur van 5 jaren met een optie tot verlenging van 5 jaren tenzij één van de partijen vóór het vierde jaar aangeeft dit niet te willen.
- De DVO ondergaat in het eerste jaar 4x keer een review. Daarna jaarlijks.
- Het overeengekomen wijzigingsproces voorziet in situaties waarin nieuwe wensen door Opdrachtgever worden geuit en worden behandeld.

1.12 Kaders

De dienstverlening wordt geleverd binnen algemeen vastgestelde kaders. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer zijn op de hoogte van het bestaan, de inhoud en de status van deze kaders.

SSO ICT heeft een set klantgerichte prestatie indicatoren (KPI's) ontwikkeld. Een overzicht van de KPI's en bijbehorende normen die SSO ICT zichzelf stelt is opgenomen in deze DVO. Over deze KPI's wordt maandelijks gerapporteerd op het intranet van SSO, dat voor Opdrachtgever toegankelijk wordt.

1.13 Afstemming / overleg

De (contactpersonen van) Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen zo vaak als wenselijk af over de dienstverlening. Onderwerp van gesprek is dan in ieder geval de voortgang, de kwaliteit, de financiën, prognoses en resterende planning.

Zowel aan de opdrachtgevende als opdrachtnemende partij zijn per werkveld contactpersonen benoemd, zie bijlage 1.

1.14 Financiering

Verrekening vindt 3-maandelijks plaats middels een factuur in de vorm van een verrekenstuk/boekingsformulier. Producten en/of diensten waarvoor decentrale financiering geldt, worden doorbelast aan de afnemer.

2 Service Levels ICT

In onderstaande paragraaf worden de dienstverleningsafspraken beschreven. Onderstaande punten vallen onder de ondersteuning vanuit de opdrachtnemer in relatie tot de reguliere basis-dienstverlening:

- Politieke beschouwingen;
- Begrotingsbesprekingen;
- Opbouw en ondersteuning van het crisiscentrum.

2.1 Openingstijd dienstverlening

In onderstaande tabel worden de tijdstippen aangegeven waarop de dienstverlening ter beschikking wordt gesteld met eventuele toelichting.

Omschrijving	Tijd	Toelichting
Helpdesk SSO ICT 070 340 6868	Werkdagen van 07.30 tot 17:30 uur	Meldingen worden afgehandeld m.b.v. sjablonen en o.b.v. gespreksnormen van Incident Management
Bestellingen	Werkdagen van 07.30 tot 17:30 uur	Dienstverlening is uitsluitend van toepassing op materialen die Opdrachtnemer in eigendom heeft ¹
Calamiteiten	Onderscheid meldingen bij Helpdesk SSO ICT 070 340 6868 naar aard en tijdstippen: • Incidenten / calamiteiten <u>binnen</u> tijdstippen werkdagen • Calamiteiten <u>buiten</u> tijdstippen werkdagen	Werkwijzen: • Incident Management SSO ICT • Piket-regeling VenW.
Gepland onderhoud	Onderhoudstijd dat leidt tot niet beschikbaar zijn van de dienst: minimaal 10 werkdagen van te voren overleg met Opdrachtgever,	Gepland onderhoud valt buiten de afgesproken level voor beschikbaarheid.

¹ Ten aanzien van het eigenaarschap moeten in 2009 gesprekken met bepaalde diensten van Opdrachtgever nog worden afgerond.



Productie	7 x 24 uren	Behoudens periodes benodigd voor gepland onderhoud.
Tabel 3 Openingstijd dienstverlening		

De geldende Servicelevels (normen kwaliteitsattributen) van Opdrachtnemer zijn van toepassing op Opdrachtgever per 1 oktober 2008. Bijgaande tabel ter nadere toelichting:

	Servicelevel 1 Basis en basisplus	Servicelevel 2 Optioneel in basisplus
Beschikbaarheid	Minimaal 95% per maand, 98% per jaar tijdens kantooruren <u>Incidentenafhandeling:</u> Tijdens openingstijden conform omschreven prioriteiten en urgentie/impacttabel	Beschikbaarheid 24*7, Minimaal 97% per maand, 99% per jaar tijdens kantooruren <u>Incidentenafhandeling:</u> Tijdens openingstijden op call to fix basis (< of = 4 uren)
	Op verzoek kan extra ondersteuning worden verleend: 24*7 d.m.v. Piketdienst uitsluitend op offertebasis	
Bereikbaarheid	• Helpdesk 99,5% binnen openingstijden van 07.30 tot 17:30 uur (incidenten) • Meldingen (via toestel 3102), waarop voorheen de (VWS) Goldcard-procedure (zie bijlage 1) van toepassing was, worden per 1-1-2009 automatisch doorgeschakeld door de Helpdesk van Opdrachtnemer en "voor in de rij" verwerkt o.b.v. een omschreven beschrijving. • Buiten openingstijden, indien overeengekomen, Piketdienst (calamiteiten)	
Betrouwbaarheid	Back-up • Dagelijks/bewaartermijn 1 week • Wekelijks/bewaartermijn 1 maand • Maandelijks/bewaartermijn 1 jaar	
Hersteltijd	Zie paragraaf 3.2.3 tabel 19, blz 19	< 4 werkuren (incident) < 1 werkdag (calamiteit)
Levertijden	Conform tabel standaard changes met vaste doorlooptijden	Doorlooptijden afhankelijk van aard en complexiteit
Kwaliteit	• Adequaat opgeleide medewerkers • ASL, Prince II en ITIL	
Beveiliging	Conform VIR en Baseline Beveiliging	
Tabel 4 Servicelevels 1 en 2		

Applicaties die in aanmerking komen voor overdracht aan Opdrachtnemer worden te allen tijde aan de zg KANS-toets onderworpen met de volgende consequenties:

- Wanneer aan de KANS-criteria is voldaan dan is Servicelevel 1 van toepassing;
- Wanneer niet voldaan aan KANS-criteria tijdens de transformatiefase dan treedt Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever met als doel het bepalen op welke wijze en met welke maatregelen de desbetreffende applicaties alsnog kunnen voldoen aan KANS. Tot het moment van acceptatie geldt alleen een inspanningsverplichting.
- Servicelevel 2 is op aanvraag verkrijgbaar. Vereisten
 - een A & K – analyse
 - een uitwijkplan.

2.2 Onderhoud

De openingstijd van de dienstverlening kan beperkt worden door de benodigde onderhoudstijd. Onderhoud is zowel correctief als preventief van aard en valt onder de reguliere kosten tenzij er sprake is van aanvullende functionaliteiten. In die gevallen zal worden geoffreerd en bij consensus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer implementatie via het wijzigingsproces worden afgehandeld. Het volledige onderhoudschema staat onder wekelijkse control van Change Management. Tijdens onderhoud kunnen functionaliteiten niet beschikbaar zijn.

In geval Opdrachtnemer onderhoud pleegt (alle vormen van onderhoud), draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de bijbehorende documentatie wordt gecontroleerd en zonodig wordt aangepast. Opdrachtnemer zal er voor zorgdragen dat Opdrachtgever blijft beschikken over de meest actuele documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de diensten. De documentatie dient zodanig te zijn dat:

- zij een juiste, volledige beschrijving geeft van de diensten en de functies daarvan
- technisch beheer, onderhoud en ontwikkeling, alsmede beheer van (delen van) de diensten ook door derden kan plaatsvinden

Onderstaande tabel geeft nadere informatie over verschillen tussen regulier en ad-hoc onderhoud:



Omschrijving	Regulier	Ad-hoc
Overleg	Reguliere onderhoudswerkzaamheden vinden maandelijks plaats zonder overleg met de Opdrachtgever. Indien het onderhoud van dien aard is dat klanten hinder zouden kunnen ondervinden van deze werkzaamheden, vindt alsnog overleg/communicatie plaats.	Indien noodzakelijk kan in overleg tussentijds onderhoud worden ingepland en gepleegd.
Communicatie	Indien gebruik gemaakt wordt van de vaste onderhoudsweekenden zal Opdrachtnemer hier niet over communiceren. Hierover is een verwijzing opgenomen in de geldende PDO.	Bij ongepland onderhoud als gevolg van incidenten en calamiteiten vindt adequate communicatie plaats door in Bijlage 1 c.q. 3 genoemde verantwoordelijke personen.
Het moment van onderhoud	Gepland is in de regel het 1e volledige weekeinde van de maand. Onderhoud vindt buiten kantooruren plaats (iedere 1 ^e weekend van de maand van vrijdag 19.00 uur – maandag 06.00 uur).	Uitgezonderd zijn wijzigingen in relatie tot onderhoud die met spoed doorgevoerd moeten worden. Deze worden z.s.m., indien mogelijk na overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, doorgevoerd.

Tabel 5 Onderhoud

2.3 Beschikbaarheid van de dienstverlening

De beschikbaarheid van de dienstverlening wordt door Opdrachtnemer gegarandeerd conform de norm in deze tabel.

Beschikbaarheid	Norm per jaar tijdens kantooruren
Dienstverlening	98%

Tabel 6 Norm beschikbaarheid

Deze tabel is van toepassing indien 24*7-dienstverlening wordt afgenomen.

Beschikbaarheid	Meetmethode	Meetinterval	Berekening beschikbaarheid *)
Van de dienstverlening	automatisch	5 minuten m.u.v. gepland onderhoud	$(1 - (t_1/t_2)) * 100\%$

Tabel 7 Meetmethode beschikbaarheid

*)

t1 - De tijd dat de dienst niet beschikbaar is m.u.v. gepland onderhoud

t2 - is de maximale beschikbaarheid o.b.v. 24*7 dienstverlening

Het percentage beschikbaarheid wordt per kalendermaand berekend en gerapporteerd zoals beschreven in Hoofdstuk 1.12 van onderhavig DVO.

2.4 Bestellingen

Opdrachtgever stelt bestelgemachtigden aan, die alleen via de e-mail basis- of basisplusartikelen mogen bestellen uit de assortimentslijst, met dien verstande dat:

- Opdrachtnemer vooralsnog van iedere bestelling van deze bestelgemachtigden een forward stuurt aan de postbus van de regieorganisatie, tw: Dienstpostbus SSO-aanvraag. Deze regeling geldt vooralsnog alleen voor de periode t/m 31 december 2008;
- de regie-organisatie iedere rechtstreekse bestelling door een bestelgemachtigde alsnog kan annuleren (dit geldt alleen voor basisartikelen), waarna zij contact opneemt met de indiener van de bestelling. De regie-organisatie zegt toe binnen 3 werkdagen een reactie te geven op een ingediende bestelling;
- Opdrachtnemer zich er van bewust is dat een eventuele snelle levering van de gevraagde bestelling kan leiden tot het wederom innemen van het geleverde artikel.

Specifieke artikelen kunnen alleen door de regie-organisatie worden besteld. Opdrachtgever levert een lijst op van bestelgemachtigden. Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het totaal van de geplaatste bestellingen.

2.5 (Spoed)aanvragen

Ter verduidelijking / verheldering van de werkwijze ten aanzien van een aantal nader genoemde (spoed)aanvragen is bijlage 4 opgenomen.

2.6 Uitwijk

Ten aanzien van basis- en basisplus dienstverlening wordt, om continuïteit te waarborgen, gebruik gemaakt van geografisch gescheiden twin-datacenters. De (nood)stroomvoorziening ten behoeve van stroom en koeling van het VWS datacenter voldoet aan uitgangspunten en kaders zoals geformuleerd in de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen gebruikersovereenkomst Huisvesting.



2.7 Incidenten / meetmethode op tijd

De afhandeling van incidenten wordt door Opdrachtnemer gegarandeerd conform de norm in hiernaast staande tabel.

Afhandeling van	Op tijd - per maand
Incidenten	90%

Tabel 8 Norm afhandeling incidenten

Geregistreerde Servicecalls met de categorie "Incident" worden meegenomen in de meting, behoudens Servicecalls waarvan de melder een medewerker van de SSO ICT is (events).

Van alle Servicecalls, die voldoen aan de bovenstaande voorwaarden, wordt de streefdatum en tijd vergeleken met de werkelijke afsluitdatum en tijd. De uitkomst wordt weggeschreven in een speciaal veld. Volgens het volgende principe:

Uitkomst	Werkelijke afsluitdatum en tijd
Binnen	$\leq$ Streefdatum en tijd
Buiten	$>$ Streefdatum en tijd
Werkelijke afsluitdatum	Nog geen werkelijke streefdatum ingevoerd

Tabel 9 Relatie streefdatum

Meting vindt maandelijks plaats. Op de vijfde werkdag van elke maand wordt de meting afgerond en het percentage "Binnen" wordt gerapporteerd aan de vertegenwoordiger van de klantenorganisatie. Bij Servicecalls waarbij de

richtlijn "wacht op klant" is toegepast, wordt de periode die hiermee is gemoeid opgeteld.

2.8 Productgroepen

De volgende genoemde productgroepen worden ook in de domeinenstructuur van de Governance aangehaald. De productgroep E-services valt niet onder de overeengekomen dienstverlening.

De onderstaande cijfers zijn een momentopname waarbij de definitieve aantallen uit het Protocol van Overdracht 'ICT-middelen' leidend zijn, met in acht name van de prijzen zoals genoemd in de geaccordeerde offerte.

2.8.1 Produktgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

	Product	Verrekening	Afname	Kosten €
	Standaard werkplek functionaliteit - Basis werkplek (desktop) - Beeldscherm t/m 19" - Basis werkplek (notebook) - User accounts	SSO	1.994 2.553 50 3.187	10.2 g
	Werkplekondersteuning	centraal	Generiek	n.v.t.
B+	Aanvullende werkplekfunctionaliteit - Generiek - Specifiek²	SSO	Aantallen zie bijlage 9	10.2 g
	Voorschot dienstspecifieke bestellingen o.b.v. 4%. Forecast nog geen onderdeel offerte. Nadere besluitvorming volgt.	SSO		
Totaal				10.2 g

Tabel 10

Gewenste rapportages:

Rapportages	Frequentie
• Gebruikersaccounts met laatste inlogdatum	4x
• Email quota	4x
• Basis- en basisplus werkplekken	4x
• Dienstspecifieke applicaties	4x
• WebAccess en Blackberry gebruik	4x
• Locaties	4x

Tabel 11

² In de specifieke kosten is t.a.v de Xeroxprinters een geprognosticeerd exploitatie bedrag voor 2008 van

10.2 g opgenomen voor:

- Tellertikken (zijnde aantal afdrukken) voor VWS exclusief IGZ
- Fleetservices (inzet personeel XEROX)
- Voorschot onderhoud.

De doorbelasting zal plaatsvinden o.b.v. werkelijke kosten.

NB: Dit bedrag is exclusief vervanging van hardware wat in 2010 zal moeten gaan plaatsvinden. Over de kosten hiervan zullen nog nadere afspraken gemaakt worden!



2.8.2 Productgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

	Product	Verrekening	Afname	Kosten €
	Advisering en projectleiding generieke ICT	Centraal		n.v.t.
B +	Advisering en projectleiding specifieke ICT	SSO	p.m.	uurtarief, offerte of daadwerkelijke kosten inhuur
Totaal				
Tabel 12				

Trekkingsrechten kunnen alleen voor Advisering en/of Projectleiding worden ingezet. Er zal 2x per jaar over de stand van zaken m.b.t. trekkingsrechten worden gerapporteerd.

2.8.3 Productgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

	Product	Verrekening	Afname	Kosten €
B+	Hosting, Implementatie, technisch beheer en/of onderhoud	SSO	Conform opgave in Offerte	10,2 g
Totaal				10,2 g
Tabel 13				

Ten behoeve de dienstspecifieke applicaties zal tijdens de transformatiefase een bredere inventarisatie plaatsvinden m.b.t. de KANS toets en de weging in de bouwstenen. Dit kan leiden tot meer- en/of minderkosten.

2.8.4 Productgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

	Product	Verrekening	Afname	Kosten €
B	Netwerk: • Exploitatie • Investeringskosten • Vaste telefonie • Kosten (tikken, mobiel en fax) • VOIP telefoons	SSO	10,2 g	10,2 g
Totaal				
Tabel 14				

3 Dienstkarakteristieken

3.1 Helpdesk SSO ICT 6868

Ten behoeve van de dienstverlening is door Opdrachtnemer een Helpdesk SSO ICT 6868 ingericht. De helpdeskmedewerker (1e lijns)

- neemt meldingen van incidenten in ontvangst en registreert ze;
- overlegt met betrokkenen over de aard van de incidenten;
- bepaalt de prioriteit van de te ondernemen stappen; (waaronder inschakeling van derden)
- en neemt maatregelen om de incidenten te (laten) verhelpen.

Hierbij zal veelvuldig gebruik worden gemaakt van de expertise van specialisten (2e lijns). De helpdeskmedewerker (caseverantwoordelijke) voert de coördinatie uit voor het afhandelen van de incidenten over de verschillende expertisegroepen.

Taken van de Helpdesk:

- Uitvoeren relevante aspecten Incident management conform DVO afspraken;
- Beantwoording vragen van de contactpersonen en registreren / bewaken van Incidenten.

In onderstaande tabel worden beschikbaarheid en openingstijden van de Helpdesk SSO ICT 6868 afgegeven:

Afspraak item	Toelichting
Aanmelden incidenten, calamiteiten	Binnen werktijden , 24 * 7 (e-mail)
Incidenten, bereikbaarheid Helpdesk SSO ICT 6868	Werkdagen van 07.30 – 17.30 uur. Via telefoonnummer 070 340 6868 Mail ; Helpdesk.SSOICT@minvenw.nl
Openingstijden Helpdesk SSO ICT 6868	
Aanmelden van aanvullende informatie bijbehorende incident	
Incidenten <u>buiten</u> openingstijden Helpdesk SSO ICT 070 6868, bereikbaarheid en beschikbaarheid via Piketdienst. (indien afgenomen)	via telefoonnummer 070 – 340 6868 via algemeen telefoonnummer VenW 070 – 351 6171



Calamiteiten	(Calamiteitenmanager)
Aanmelden wijzigingen	I.o.m. Relatiemanager Opdrachtnemer
Tabel 15 Bereikbaarheid en werktijden bij Incidenten en Calamiteiten	

3.2 Incident-management

3.2.1 Functionaliteit gebruikersondersteuning

Opdrachtnemer biedt de ondersteuning aan in de Nederlandse taal en stelt hiervoor een meldpunt (Helpdesk SSO ICT 6868) beschikbaar voor alle operationele communicatie. Het centrale meldpunt is het loket van de opdrachtnemer. Het centrale loket:

- behandelt alle binnenkomende meldingen via telefoon, E-mail en LCS;
- registreert alle meldingen in een registratiedatabase waarna automatische terugkoppeling wordt gegenereerd naar melder;
- categoriseert alle meldingen in incidenten, verzoeken tot informatie;
- bewaakt alle meldingen en voorziet melder van informatie over de voortgang;
- informeert melder (telefonisch/per mail) als zijn melding is afgehandeld.

De processen van de Opdrachtnemer zijn zodanig ingericht dat in het geval van optredende verstoringen en calamiteiten de Opdrachtgever hierover wordt geïnformeerd. De Opdrachtnemer zal de medewerker die voor de Opdrachtgever als intermediair optreedt als eerste informeren en in overleg verdere communicatie bepalen.

De Opdrachtnemer verbindt zich aan de maandelijkse norm voor de afhandeling van aangemelde incidenten zoals afgesproken in een standaard service level met Opdrachtgever (90%). Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever maandelijks van rapportage over de afgesproken norm.

3.2.2 Communicatie / informatie over incidenten

Wanneer een incident wordt aangemeld wordt deze geregistreerd en krijgt de melder het nummer van het incident teruggekoppeld. Geautoriseerde melders worden opgenomen in de z.g. P(ersoneel)&O(rganisatie)-module van de door opdrachtnemer gebruikte incident-registratietool.

Indien door de Helpdesk SSO ICT 6868 een verstoring gedetecteerd wordt, dan wordt Opdrachtgever (Procuratiehouders Regie-organisatie) hiervan op de hoogte gesteld via haar contactpersoon of een door de contactpersoon aangewezen persoon. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van de contactgegevens in de bijlage procuratiehouders (Bijlage 1).

De Helpdesk SSO ICT 6868 treedt in overleg met de melder indien:

- dit de oplossing van het incident bespoedigt;
- er substantiële uitzonderingen dan wel afwijkingen optreden ten opzichte van de gebruikelijke of specifiek afgesproken incidentafhandeling;
- er vertraging wordt verwacht in de afhandeling van een incident;
- het incident is afgehandeld.

Onder vermelding van het verstrekte servicecallnummer kan informatie worden opgevraagd over status en/of de afhandeling van het desbetreffende incident.

3.2.3 Prioriteitsstelling incidenten

Prioriteitsstelling vindt plaats op basis van gedetecteerde (on)beschikbaarheid van gegarandeerde dienstverlening. In het Incident Management Proces zijn uitgangspunten en werkwijze beschreven. Incidenten worden afgehandeld binnen de werktijden (07.30 - 17.30 uur). Voor toelichting op de dienstverlening t.a.v. Incidenten / Calamiteiten in relatie tot (werk)tijden wordt verwezen naar paragraaf 3.1. Bij afname van piketregeling krijgen calamiteiten buiten werktijden de hoogste prioriteit (TOP).

Prioriteiten	Binnen werkuren
Top	4 Werkuren
Hoog	8 Werkuren
Midden	24 Werkuren
Laag	40 Werkuren
Tabel 16 Doorlooptijden Incidenten	

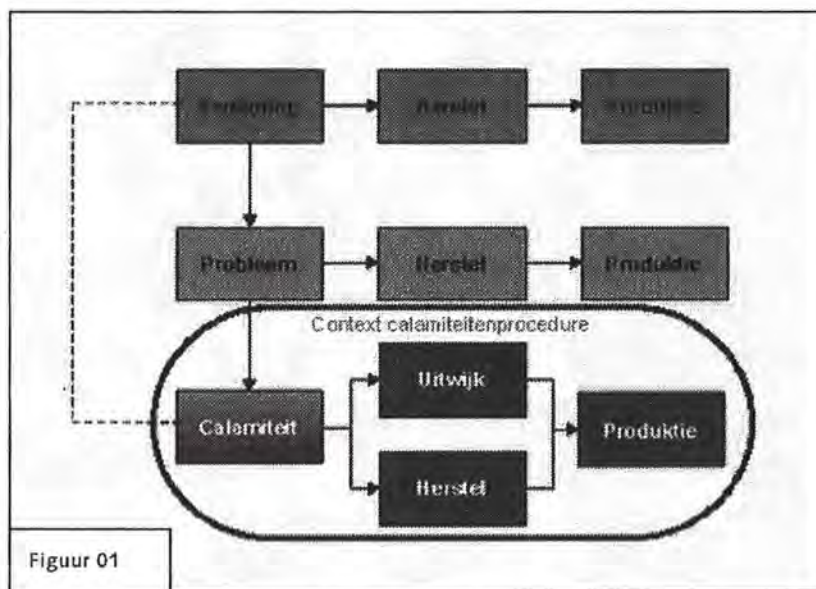
Aan de hand van door de gebruiker (gemelde) informatie bepaalt de Helpdeskmedewerker op basis van deze tabel de prioriteit.

Urgentie Impact	Aantal betrokken medewerkers	Kan niet werken	Gehinderd	Geen hinder
Organisatie	> 20	Top	Top	Laag
Groep	> 5 - ≤ 20	Top	Hoog	Laag
Gebruiker	1 - ≤ 5	Hoog	Midden	Laag
Geen hinder		Laag	Laag	Laag
Tabel 17 Urgentie/impact				



3.2.4 Calamiteitenprocedure

De rode draad
vanaf ontstaan
t/m eindresultaat
v.w.b. calamiteiten
t.o.v. incidenten
en problemen komt
als volgt
schematisch in
beeld :



In de calamiteitenprocedure is beschreven hoe te handelen indien zich een calamiteit voordoet in de ICT dienstverlening. Dit als gevolg van een verstoring die een ernstige impact heeft op de met de klanten contractueel overeengekomen serviceniveaus (DVO), waarbij er pas sprake is van een calamiteit indien de verstoring langer dan 1 uur (binnen werktijd) duurt. De procedure heeft het karakter van een draaiboek en start na escalatie van verstoring naar een vermeende calamiteit, die wordt voorgelegd aan een calamiteitenmanager. In de calamiteitenprocedure vindt onder andere de beslissing plaats of inschakelen van derden en/of uitwijk noodzakelijk is.

De procedure heeft betrekking op de systemen waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is. In geval van een calamiteit is het MT van Opdrachtnemer i.o.m Opdrachtgever tevens het ICT-crisisteam.

3.3 Wijzigingsproces

Daar waar wijzigingen op de Infrastructuur binnen de dienstverlening aan de orde zijn zorgt dit proces er voor dat dit zo gecontroleerd en efficiënt mogelijk wordt ingevoerd waarbij de negatieve gevolgen van de doorgevoerde wijzigingen op de dienstverlening geminimaliseerd worden.

Het onderhoud (en wijzigingen) van de DVO is een taak van Relatiemanagement van Opdrachtnemer. Deze is verantwoordelijk voor

- het beheer van wijzigingsverzoeken;
- het versiebeheer van de DVO;

- verspreiding van de DVO.

Indien de Opdrachtgever een wijziging wil doorvoeren in deze DVO, dan dient dit te worden ingediend bij de Relatiemanager van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt zo nodig t.b.v. de dienst een accountteam ter beschikking waar aanvragen, offertes en verzoeken tot wijziging kunnen worden ingediend. Eenvoudige zaken en -offertes kunnen worden aangevraagd via e-mail of telefoon door de toegewezen personen van Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt hierbij een beantwoordingstermijn aan van per omgaande tot een maximum van 5 werkdagen. Bij niet standaard wijzigingen of aanvragen voor maatwerk zal de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een offerte opstellen voor de implementatie van de gevraagde wijziging, mits de aanvragen binnen de kaders vallen zoals genoemd in hoofdstuk 1.12. De offerte wordt binnen 14 werkdagen na ontvangst van de offerteaanvraag uitgebracht, met een geldigheidsduur van maximaal één maand. Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal :

- Beschrijving van de te leveren dienst;
- Geldigheidsduur van de offerte;
- Levertermijn;
- Kostencalculatie;
- Contractduur;
- Opleverdatum;
- Afbakening van de te leveren dienst.

Een wijziging van deze DVO wordt pas definitief doorgevoerd indien beide partijen daarmee instemmen. Alle geaccordeerde wijzigingen zullen vermeld worden in Bijlage 6.

3.4 Overleg

Teneinde de dienstverlening te optimaliseren, in stand te houden dan wel incidenten te verhelpen is goede communicatie van wezenlijk belang. Om dit te structureren is de in de onderstaande tabel weergegeven overlegvorm, frequentie, functionarissen en werkwijze van toepassing.

Overlegvorm	Frequentie	Functionaris Opdrachtnemer	Functionaris Opdrachtgever
Operationeel overleg	1 x per week (naar behoefte)	Relatiemanager	Regiegroep
DVO overleg: Indien gewenst kan de contactpersoon andere personen, w.o. specialisten, vragen de bijeenkomst bij te wonen.	1 x per halfjaar 4 x review (in 1e jaar)	Relatiemanager e.v.t. specialist	Regiegroep



Aan de orde o.a.: • vraagarticulatie regieorganisatie • monitoring dienstenniveau afgelopen periode en afwijkingen • opslagcapaciteit gebruikers • structurele incidenten • te verwachte werkzaamheden • wijzigingen op delen DVO DVO evalueren en zoveel mogelijk aanpassen aan de actuele situatie en wensen.	1 x per jaar	Relatiemanager	Regiegroep
Tabel 18 Overleg			

3.5 Escalatie

Het PDO van Opdrachtnemer voorziet in een adequate klachtenprocedure voor situaties waarin de klant een klacht kenbaar wil maken. Indien de oplostijd van een incident dreigt te worden overschreden, of de verwachting is daarnaar, dan treedt de Helpdesk SSO ICT 6868 of de specialist eerst in contact met de melder en maakt in overleg zo nodig een nieuwe afspraak over een aangepaste streefdatum. Zo niet escaleert de Helpdesk SSO ICT 6868 het incident conform genoemd escalatieschema waarbij stap 4 het hoogste niveau vertegenwoordigt.

In het geval van escalaties met bijvoorbeeld politieke consequenties ligt besluitvorming over inschakeling van een nog hoger echelon op het niveau van beide Directeuren. Hierdoor kunnen de benodigde acties ingezet worden, waaronder het vrijmaken en inzetten van extra menscapaciteit. De melder wordt geïnformeerd over het escaleren van het incident.

In het Convenant tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn algemene uitgangspunten opgenomen over aanpak en werkwijze van situaties waarin sprake is van gesignaleerde structurele escalaties.

Escalatie – Incidenten (binnen werktijden Helpdesk SSO ICT 6868)	Verantwoordelijke Opdrachtnemer	Verantwoordelijke Opdrachtgever
1	Helpdesk / Specialist	Regie medewerker
2	Incident Manager	Regie medewerker
3	Relatiemanager	Plv Programmamanager
4	Directeur ICT	Afdelingshoofd Regieorganisatie
Tabel 19 Escalatie Incidenten binnen werktijd		

3.6 Klant gerichte prestatieindicatoren

Opdrachtnemer hanteert een set klantgerichte prestatie indicatoren (KPI's). Over deze KPI's wordt maandelijks gerapporteerd (online toegankelijk voor door Opdrachtgever geautoriseerde personen en is actueel). In de per dienstonderdeel te formuleren Addenda (Bijlage 2) worden, binnen de overeengekomen kaders van de DVO-afspraken, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer naar behoefte en mogelijkheden dienstspecifieke afspraken en (detail)rapportages opgenomen.

De set van KPI's bestaat uit rapportages m.b.t. samengevatte metingen die binnen dan wel buiten streefdata zijn afgehandeld of nog open staan. Er worden prioriteitsnormen gehanteerd variërend van X dagen, **geen, laag, midden, hoog** en **top**. Tevens worden aantallen servicecalls vermeld en de gescoorde percentages. De set bestaat uit 'bijvoorbeeld' (KPI-) onderwerpen en overige vereiste rapportageonderwerpen:

Onderwerpen (KPI's)	Frequentie	Toelichting
Afgehandelde Calls incidenten	Maandelijks	Onderscheid in afhandeling van calls: • Binnen de streefdatum; • Buiten de streefdatum; • Calls die nog openstaan.
Afgehandelde Service Requests	Maandelijks	Onderscheid in vragen m.b.t.: • Verstoringen; • Informatie; • Standaardwijzigingen; • Verbeterpunten / klachten.
Changes op Categorieën	Maandelijks	Doorlooptijden in relatie tot Changes zijn nog niet overeengekomen maar kwantitatieve gegevens m.b.t. " <i>incidenten ontstaan na changes</i> " zijn wel leverbaar.



Rapportages Beschikbaarheid services	Maandelijks	Doorkijk m.b.v. percentagevermelding in hoeverre de beschikbaarheidsnorm (meting t.b.v. Servers en Netwerk) is gehaald.
Tabel 20 KPI onderwerpen		

Er wordt consequent en adequaat gerapporteerd op onderwerpen als:

- Serviceaspecten;
- Serviceniveaus;
- Formules en berekeningen;
- Meetprocedures en middelen.

KPI-rapportages worden beschikbaar gesteld via E-mail en/of geprinte versies.

Voorstellen tot aanpassing van KPI's, aangedragen door regie-organisaties/klanten, zijn te allen tijde onderhevig aan besluitvorming conform het in de Governance omschreven klantenberaad.

Opdrachtnemer heeft haar administratie dusdanig ingericht dat bij in gebruik zijnde applicaties kan worden gerapporteerd over "open standaards of open source".

Registratie van incidenten vindt plaats door gebruik te maken van het Incident Management proces. Gebruik van dit proces waarborgt correcte afhandeling en registratie van incidenten. Ten behoeve van kwaliteitsborging worden regelmatig rapportages en benchmarks uitgevoerd. Op verzoek verleent Opdrachtnemer inzage in deze rapportages, eventueel aangevuld met probleemanalyses en logbestanden.

Vanaf het moment van operationeel gebruik dienen tijdig alle overeengekomen periodieke DVO-rapportages en eventuele andere rapportages te worden geleverd.

Onderdeel van de rapportages is het stoplichtenmodel, dat werkt volgens het principe:

Gemeten waarde	Stoplicht
$\leq 0\%$	GROEN (boven norm)
$> 0\%$ en $\leq 5\%$	ORANJE (aandacht vereist)
$> 5\%$	ROOD (onder norm)
Tabel 21 Stoplichtenmodel	

4 Financieel Overzicht 2009

Overkoepelende financiële aspecten zijn onderdeel van het convenant tussen opdrachtgever en opdrachtnemer. Voordat het nieuwe jaar begint vindt er afstemming plaats over kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening en de daarmee gemoeide kosten. Onderstaande tabel geeft de jaarlijkse samenvatting van de servicelevels in relatie tot de kosten weer. De onderstaande cijfers zijn een momentopname waarbij de definitieve aantallen uit het Protocol van Overdracht 'ICT-middelen' leidend zijn, met in acht name van de prijzen zoals genoemd in de geaccordeerde offerte.

Product		Afname	Prijs €	Kosten in €
Aantal				
ICT				
	WERKPLEKVOORZIENINGEN			
	Standaard werkplek functionaliteit		10,2g	10,2g
	• Basis werkplek (desktop)	1.994		
	• Beeldscherm t/m 19"	2.553		
	• Basis werkplek (notebook)	50		
	• User accounts	3.187		
B +	Aanvullende werkplekfunctionaliteit	Zie bijlage 9		10,2g
	• Generiek			
	• Specifiek (zie voetnoot 1 hoofdstuk 2.10.1)			
	Voorschot dienstspecifieke bestellingen o.b.v. 4%	Forecast voorsnog geen onderdeel offerte.		
	ADVIEZEN EN PROJECTEN			
B +	Advisering en projectleiding specifieke ICT		-	-
	DIENTSPECIFIEKE SYSTEMEN			
B +	Hosting, implementatie, technisch beheer en/of onderhoud			10,2g
	DATA- EN TELECOMMUNICATIE			
B +	Netwerk:	Conform opgave Opdracht-gever	10,2g	10,2g
	• Exploitatie			
	• Investeringskosten			
	• Vaste telefonie			
	• Kosten (tikken, mobiel en fax)			
	• VOIP telefoons		-	-
TOTAAL DVO VWS 2009				10,2g

Tabel 22 Financiëel Overzicht

Tabel 22 Financieel Overzicht



In Bijlage 9 is een voorbeeld opgenomen van het model bij een verdere detaillering van het financieel overzicht waarin een/de

- productgroep
- assortimentscode
- aantallen en prijzen

getotaliseerd in beeld worden gebracht.

Bijlage 1 Procuratiehouders

Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen beide contactpersonen (procuratiehouders) aan. Hun taken zijn:

- aanspreekpunt, overleg en distributie m.b.t. DVO
- beheer van de verschillende delen van DVO
- ontvangst en beoordeling van de rapportage m.b.t. de dienstverlening

Contactpersonen / adressen		
Shared Services Organisatie Directie ICT (Opdrachtnemer)		
Bezoekadres: Koningskade 4 2596 AA Den Haag		Postadres: Postbus 20906 2500 EX Den Haag
Directeur	Naam	Mr. Perry van der Weyden
	Taken	Directeur
	Telefoon	10.2.e
	Fax	10.2.e
	E-mail	10.2.e@minvenw.nl
Relatiemanager	Naam	10.2.e
	Taken	Contactpersoon m.b.t. DVO zaken
	Telefoon	10.2.e
	Fax	10.2.e
	E-mail	10.2.e@minvenw.nl
Change Manager	Naam	10.2.e
	Taken	Contactpersoon m.b.t. Wijzigingsprocedures (Infrastructuur)
	Telefoon	10.2.e
	Fax	10.2.e
	E-mail	10.2.e@minvenw.nl
Incident Manager	Naam	10.2.e
	Taken	Contactpersoon m.b.t. Incidenten / Escalaties
	Telefoon	10.2.e
	Fax	10.2.e
	E-mail	10.2.e@minvenw.nl
	Naam	Dienstdoend SSO ICT MT-lid



Calamiteitenmanager	Taken	Coördinatie Calamiteiten (buiten werktijden)
	Telefoon	Calamiteiten-telefoonnummer 070 10.2.e
Helpdesk 6868 Opdrachtnemer (teamleider)	Naam	10.2.e
	Taken	Contactpersoon m.b.t. Servicecalls
	Telefoon	10.2.e
	Fax	10.2.e
	E-mail	Helpdesk.SSOICT@minvenw.nl

Tabel 23 Contactgegevens Opdrachtnemer

Contactpersonen (procuratiehouders) / adressen
Ministerie van VWS (Opdrachtgever)

Bezoekadres:
Parnassusplein 5
2511 VX Den Haag

Postadres:
Postbus 20350
2500 EJ Den Haag

Directeur	Naam	J.J.H. Been (per 1-1-2009)
	Taken	Directeur Bedrijfsvoering (DBV)
	Telefoon	10.2.e
	E-mail	10.2.e @minvws.nl
Plv Directeur	Naam	10.2.e
	Taken	Plv Directeur Bedrijfsvoering (DBV)
	Telefoon	10.2.e
	E-mail	10.2.e @minvws.nl
Programmamanager	Naam	10.2.e
	Taken	Programmamanager regie
	Telefoon	10.2.e
	E-mail	10.2.e @minvws.nl
Plv. Programmamanager	Naam	10.2.e
	Taken	Contactpersoon m.b.t. commerciële-, contract- en DVO-zaken
	Telefoon	10.2.e
	E-mail	10.2.e @minvws.nl
Senior medewerker	Naam	10.2.e
	Taken	Senior medewerker regie
	Telefoon	10.2.e
	E-mail	10.2.e @minvws.nl
Senior medewerker	Naam	10.2.e
	Taken	Senior medewerker regie
	Telefoon	10.2.e

E-mail	10.2.e	@minvws.nl
Tabel 24 Contactgegevens Opdrachtgever		

Contactpersonen (Goldcard procedure)		
Goldcard-procedure: • overdag wordt het nummer 3102 doorgeschakeld met automatisch (in ACD) hoogste prioriteit naar de Helpdesk, • in het telefoondisplay van de Helpdesk staat "Goldcard: calamiteit VWS" vermeld; • vervolgens wordt de behandeling met hoge prioriteit uitgevoerd OF: afgewezen bij misbruik; • buiten kantooruren belt de Goldcardhouder naar de beveiliging VWS (cfm huidige afspraken binnen VWS) en deze zal in de 1^e 3 maanden doorverbinden naar de huidige geconsigneerde VWS. • vanaf 1-1-2009 zal dit worden gewijzigd. Nieuwe afspraken hierover worden gemaakt, mede in het licht van de service level afspraken per applicatie.		
Organisatie	Contact personen	Nummer
AR	10.2.e	10.2.e
CIBG		
DVC		
FD		
FPB		



	10.2.e	
GR (+RGO)		10.2.e
IGZ		
IJZ		
RVZ		
SCP		
Tabel 25 Contactgegevens Goldcard procedure		

Bijlage 2 Overzicht Addenda

Addendum nr	dd	Dienstonderdeel Opdrachtgever
1		IGZ
2		CIBG
3		FPB (m.i.v. 1-1-2009 DBV)
4		Kern (incl DVC)

Tabel 26 Overzicht Addenda

**Bijlage 3** Model Addendum

Addendum SSO ICT – Min VWS nr : .. <dienstonderdeel>			
Opdrachtgever	Min VWS – Dienstonderdeel :		
Opdrachtnemer	SSO ICT - P. van der Weyden		
Datum / versie	/ 0.1		
Relatie met brondocumenten	SSO ICT PDO dd DVO dd		
Loglijst	1 ^e concept 102 a	Versie 0.1	08-10-08
Onderwerpen	Algemeen	Aantallen	Kosten
1. Inleiding.	Het addendum is gebaseerd op geldende kaders uit: • PDO SSO 2009 • DVO VWS 2009, waarin opgenomen uitgangspunten / voorwaarden / werkwijze voor addenda. • SSO ICT servicelevels zijn onverlet van toepassing.		
2. Produktgroep	WERKPLEKVOORZIENINGEN • Eerste • ...		
3. Produktgroep	ADVIEZEN en PROJECTEN • Eerste • ...		
4. Produktgroep	DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN • Eerste • ...		
5. Produktgroep	DATA- en TELECOMMUNICATIE • Eerste • ...		
6. Aanvullende financiële afspraken	• Eerste • ...		
7. Afkortingen	•		
8. Overig	•		
		Totaal	

Tabel 27 Overzicht Addenda

Bijlage 4 (Spoed)aanvragen

Spoedpatchen netwerkpoorten

Werkwijze ondersteuning services VWS m.b.t. spoedvragen t.a.v. locatieondersteuning of het spoedpatchen van netwerkpoorten voor de vergaderzalen op de locatie VWS:

1. Medewerkers FD/BO/Services (Opdrachtgever) bellen met 3102 naar de Helpdesk; de call komt bovenaan in de wachtrij; melding van spoedpatch t.b.v. VWS-vergaderzaal of -spoedklus op locatie;
2. 6868 maakt een Servicecall aan voor Netwerkbeheer of Locatiebeheer met daarin alle benodigde informatie (locatie, kamer, wall-outlet);
3. Medewerker Helpdesk 6868 neemt zelf direct contact op met Netwerkbeheer of Locatiebeheer om de call uit te laten voeren;
4. Netwerkbeheer voert de patch uit en meldt de afhandeling rechtstreeks terug aan de melder van FD/BO/Services OF de locatiemedewerker komt ter plaatse.

(Doel werkwijze: Zonder administratieve vertraging zo snel mogelijk handelen.)

Diverse diensten

Voor de volgende diensten dient FD/BO/Services contact op te nemen met 6868:

- 1 Ondersteunen / migreren van PC's / monitoren 4e etage VWS-gebouw (Apart V-lan aangesloten op pc op kamer B-424 met PADS-software)
- 2 2x per jaar schonen/updaten:
 - 2.1 laptops vergaderzalencentrum VWS
 - 2.2 laptop (safekast op B-424 G) t.b.v. decentrale uitgifte
 - 2.3 laptops vergaderzalen A-20e verdieping. (Schonen/updaten i.o.m. vergaderservices in vakantieperiode)
- 3 ICT-ondersteuning en updaten van de apparatuur in de Cockpit A-2026 en het leslokaal van DP&O A-0039
- 4 Problemen bij de telefonistes nadat er in de "telefooncentrale" updates/mutaties hebben plaatsgevonden.
- 5 Ondersteuning Netwerkbeheer:
 - 5.1 Bij verhuizing van een tv (wall-outlet patchen). Indien van toepassing vervallen van oude patch. Voorwaarde: Op tijd aanmelden. Ad hoc activiteit alleen indien Netwerkbeheer beschikbaar is op dat moment.
 - 5.2 Patchen wall-outlet bij mutaties voor decentrale vergaderruimte of directiekamer(s) (netwerkaansluiting laptop) Voorwaarde als bij 5.1.
 - 5.3 Storingen aan een tv (netwerksignaal?)
- 6 Bij de Catering (Eurest) ondersteuning via ICT/GO(S) (hardwarestoringen, (her)installatie en/of aanpassingen van het PAY PRO-systeem) door Magna Carta.



Bijlage 5 Afkortingen, definities en vaktermen

Afkortingen

Afkorting	Beschrijving
B+	Basisplus
CAB	Change Advisory Board
CSS	Closed Source Software
DVO	DienstVerleningsOvereenkomst
FD/BO/Services	Facilitaire Dienst Min VWS
KANS	Kriteria Acceptatie Nieuwe Systemen
KPI	Key Processor Indicator (Prestatie-indicatoren)
LCS	Life Communication Server
MTBF	Mean Time Between Failure
MTTR	Mean Time To Repair
OSS	Open Source Software

Tabel 28 Afkortingen

Definities en omschrijving van (vaktechnische) termen

Afkorting	Beschrijving
Bereikbaarheid	Het (telefonisch/per mail) bereikbaar zijn van Opdrachtnemer op basis van de met Opdrachtgever overeengekomen - tijdstippen - werkwijzen / procedures - (technische) hulpmiddelen - service levels - financiering.
Beschikbaarheid	Het vermogen van een ICT-Object om te voldoen aan gewenste of gespecificeerde functies op een bepaald moment of gedurende een bepaalde periode
Beveiliging	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens die worden geproduceerd door/of m.b.v. ICT-Objecten wordt bewerkstelligd
Calamiteiten	De mate waarin de continuïteit van het functioneren van ICT-Objecten en hun werking in geval van uitval door 'abnormale omstandigheden' wordt bewerkstelligd. Onder abnormale omstandigheden kunnen worden verstaan natuurrampen, brand, uitval van externe communicatiesystemen
Capaciteit	Het vermogen van een ICT-object om met een gespecificeerde

	hoeveelheid middelen te voldoen aan gespecificeerde functionaliteit.
DienstVerlenings-Overeenkomst	Opdrachtnemer biedt diensten aan. Afspraken over het niveau van de dienstverlening worden vastgelegd in een DienstVerleningsOvereenkomst (DVO).
Functionaliteit	De functionaliteit wordt bepaald door de gespecificeerde functies en werking van ICT-objecten t.b.v. expliciet en impliciet gestelde eisen en wensen binnen een eenduidig beschreven toepassingssituatie.
Gebruikersondersteuning	De mate waarin de ondersteuning aan gebruikers t.b.v. het effectief en efficiënt gebruik van een ICT-Object wordt bewerkstelligd
Incident	Elke gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van een dienst en die de kwaliteit van die dienst vermindert of verstoort.
Incidenten Op Tijd:	Afhandeling van Incidenten binnen de gestelde tijdstermijnen, rekening houdend met de aan een Incident verbonden prioriteit, e.e.a. zoals in dit DVO is overeengekomen.
KANS	KANS is een acceptatienorm voor het invoeren van nieuwe ICT-systemen en het aanbrengen van substantiële wijzigingen aan bestaande systemen. KANS bestaat uit een set van criteria, procedures, afspraken, checklists en standaarden die aansluiten op bestaande structuren
LCS	Life Communication Server
Openingstijd	De tijd waarin een gebruiker van het product recht heeft op garanties die conform zijn aan de service levels in de DVO.
Oplostijd Incident	De Oplostijd van een Incident wordt gemeten vanaf het moment dat het Incident door de Service Desk is geregistreerd tot aan het moment waarop het Incident is opgelost.
Piket-team	Het team bestaat uit SSO ICT MT-leden, die conform een rooster d.m.v. een speciaal telefoonnummer beschikbaar/bereikbaar zijn in geval een ICT-calamiteit wordt aangemeld. Het dienstdoende MT-lid treedt op als ICT-calamiteitenmanager.
Prestatie	Het vermogen van een ICT-Object om te voldoen aan de tijdsgebonden aspecten(c.q. verwerkingstijd, responstijd) van de gespecificeerde functionaliteit



Werkdagen Maandag t/m Vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen

Wijzigingen De mate waarin gewenste of vereiste veranderingen binnen ICT-componenten worden bewerkstelligd.

Tabel 29 Definities en Beschrijvingen

Bijlage 6 Wijzigingenblad DVO

Deze pagina geeft een overzicht van alle wijzigingen die van toepassing zijn op het DVO. Na een wijziging wordt aan het DVO een nieuw versienummer toegekend. Na iedere wijziging wordt het DVO getekend door zowel de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer als de vertegenwoordiger van Opdrachtgever.

Versie	Datum	Gewijzigde paragraaf	Paragraafnaam

Tabel 30 Wijzigingsblad DVO

Voor akkoord			
Opdrachtnemer		Opdrachtgever	
Naam:	<Akkoord Opdrachtnemer>	Naam:	<Akkoord Opdrachtgever >
Functie:	<Akkoord Opdrachtnemer ----- -->	Functie:	<Akkoord Opdrachtgever - ----- >
Handtekening :		Handtekening:	
Datum:		Datum:	



Bijlage 7 Issuelist / Wijzigingenblad voor de DVO

Deze pagina geeft een overzicht van alle doorgevoerde wijzigingen dan wel (nieuw) openstaande issues, op de in aanhef vermelde versie van het DVO.

Paragraaf	Onderwerp

Tabel 31 Issuelijst / Wijzigingenblad voor de DVO

Bijlage 8 Lijst distributie DVO

Aantal	Locatie	Naam ontvanger
4	Parnassusplein 5 2511 VX Den Haag	J.J.H. Been, Directeur Bedrijfsvoering (DBV)
		10.2.e (DBV)
		10.2.e
		10.2.e
5	Koningskade 4 Den Haag	Mr. P. van der Weyden, Directeur SSO ICT
		SSO ICT Support Center, Relatiemanagement
		10.2.e (Sr medewerkers)

Tabel 32 Distributielijst DVO



Bijlage 9 Financiële DVO overzicht

De cijfers zijn een momentopname waarbij initieel de offerte (d.d. 5 juni 2008) leidend is.

CATEGORIE VAN VWS		Jaarprijs	aantal	TOTAAL	Eindtotaal
Werkplekvoorzieningen					
Basis werkplekken		102 g		102 g	
HB-PC	Basis desktop PC		1.894		
HB-B19	Beeldscherm t/m 19"		2.553		
HB-N	Basis Notebook		50		
Account	Useraccounts		3.187		102 g
Basis PLUS (Generiek)					
HP-DOCK	Dockingstation t.b.v. Portable PC		29		
HP-N1	Mini notebook		0		
EQ-500	Email Quota 500 MB		0		
EQ-1000	Email Quota 1000 MB		0		
CP-3	Aansluiting telewerkplek op LAN		1.328		
CP-4	Blackberry (Nederland)		190		
CP-5	Blackberry (Internationaal)		0		
CP-UMTS-KAART	UMTS kaart		0		
CP-IPVPN	Software ibv IPVPN		0		
HP-B24	Beeldscherm 24" WideScreen TFT		10		
HP-P1	Stand alone printer		7		
HP-P3	Afdelingsprinter ZW		10		
HP-P6	Afdelingsprinter kleur		0		
HP-S1	Scanner		17		
HP-S2	Buiscanner		14		102 g
Basis PLUS (Specifiek)					
HP-P2	Groepsprinter		6		
HP-P7	All in one		1		
HP-B21	Beeldscherm 21"		22		
HP-TC	Thin Clients		579		
HP-DS-B26	Beeldscherm 26" Dienstspectiek		7		
HP-DS-B32	Beeldscherm 32" Dienstspectiek		3		
HP-DS-B40	Beeldscherm 40" Dienstspectiek		1		
Crisiscentrum	Opbouw en ondersteuning crisis centrum		1		
HP-DS-P4	Xerox printer Dienstspectiek zw		192		
HP-DS-P5	Xerox printer Dienstspectiek kleur		71		
Xeroxcontract	Xerox printer contract Zie hoofdstuk 2.10.1)		1		
HP-DS-Labelprinter	Labelprinter		85		
HP-DS-AIO	All in One Xerox		118		102 g
E-Service					
nvt					
				Subtotaal	€ 1
Dienstspectieke systemen					
Hosting, implementatie, technisch beheer en onderhoud				102 g	
Specifieke systemen en Hosted sites, KANS-resultaat afhankelijk					
				Subtotaal	102 g
Data en Telecom					
Infrastructuur	netwerk: Exploitatie	102 g	1	102 g	
Infrastructuur	Netwerk: Investeringskosten		1		
Infrastructuur	Vaste telefonie		1		
Telefonie	kosten (tikken, mobiel, fax)		1		
CP-VOIP	VOIP telefoons	€	2.491	€	102 g
				Subtotaal	€
Overig					
** Forecast 4% uitgave 2009 Software, hardware, communicatie en diversen (4% totale kosten basiswerkplekken)			0%	€	
				Subtotaal	€
				Eind totaal	102 g

* 17" schermen blijven gedurende de afschrijvingstermijn in productie

** Bij de offertebespreking is de 4% forecast niet aan de orde geweest. Vooralsnog zal deze niet in de DVO worden opgenomen en wordt in orderling overleg besproken of dit uiteindelijk onderdeel uit gaat maken van de DVO.

Bijlage 10 PDO SSO ICT 2009

De PDO SSO ICT 2009 (ICT-deel) is als aparte bijlage in pdf-formaat opgenomen.



Bijlage 10

**DienstVerleningsOvereenkomst
voor het Ministerie van VWS**

PDO SSO ICT 2009

De opgemaakte versie van het PDO SSO ICT 2009 ligt momenteel nog bij de drukker. Zodra deze beschikbaar is zal z.s.m. distributie plaats vinden.

Omschrijving

SSO-ICT is een professionele ICT-dienstverlener binnen de Rijksoverheid die medewerkers van opdrachtgevende partijen ondersteunt bij hun werkzaamheden door hen te voorzien van de juiste middelen op het terrein van informatie- en communicatietechnologie (ICT). SSO-ICT levert producten en diensten in zowel een

- Basisvariant
- Als een basisplusvariant (B+).

Wat we bieden

Basispakket

Een uniforme kantoorbasiswerkplek en alle daarbij noodzakelijke ondersteunende werkzaamheden, dat is kort gezegd waar het basispakket producten en diensten in voorziet. SSO-ICT levert op aanvraag van de afnemer aan gebruikers binnen het verzorgingsgebied. SSO-ICT doet dat uiteraard in een optimale prijs/prestatie verhouding en levert, voor het verrichten van reguliere kantoorwerkzaamheden alle benodigde functionaliteiten zoals die in zogenoemde standaards zijn afgesproken.

Basispluspakket

SSO-ICT voorziet ook in afwijkingen van en aanvullingen op het basispakket, waarvoor een basispluspakket is samengesteld. Dit is een limitatieve lijst van voorzieningen waarmee tegemoet wordt gekomen aan de meest voorkomende vragen van afnemers in relatie tot aanvullingen cq afwijkingen op de basiswerkplek.

De afname van deze voorzieningen en daarmee de totale kosten van de automatisering, is in hoge mate door de afnemer beïnvloedbaar. Hoewel SSO-ICT met het basis- en basispluspakket 99% van de gebruikers een adequate werkplek kan verschaffen, zijn er altijd uitzonderingssituaties. Indien te leveren voorzieningen onvoldoende aansluiten op de te verrichten werkzaamheden bestaat binnen het basispluspakket de mogelijkheid tot het afnemen van, op de behoefte van de gebruiker(organisatie) afgestemde, zogenoemde dienstspecifieke hard- en software.

Hoe we werken

Aan het eind van elk kalenderjaar wordt in overleg met de opdrachtgever het aantal in het daaropvolgende jaar af te nemen basiswerkplekken en basisplus voorzieningen vastgesteld. Een opdrachtgever kan in de loop van het jaar besluiten het aantal werkplekken dat in de SLA is overeengekomen alsnog te wijzigen.

Redenen hiervoor kunnen zijn

- Een tussentijdse uitbreiding (of inkrimping) van de formatie.
- Deeltijdwerkers die over een eigen PC moeten beschikken.
- Het beschikbaar stellen van thuiswerkplekken.
- En / of extra werkplekken voor bijvoorbeeld stagiaires.

Verrekening van kostenjaarprijs

Het merendeel van de producten is een basisproduct. De jaarprijs wordt op basis van daadwerkelijk verbruik of afname inzichtelijk gemaakt en doorbelast aan de opdrachtgever. De financiële verrekening beperkt zich tot tweemaal per jaar. Bij het afsluiten van de SLA voor het uitvoeringsjaar vindt, in overleg met de afnemende organisatie, een budgettaire overheveling plaats. Dit gebeurt op basis van een

inschatting van gebruik en verbruik van producten en diensten (de zogenaamde standopname). In september (o.b.v. standopname per 1 juli) van het uitvoeringsjaar geeft SSO-ICT inzicht in de werkelijke afname versus de oorspronkelijke raming. In onderling overleg vindt een budgettaire bijstelling plaats ten gunste of ten laste van de afnemer

Indien een gewenst(e) product/dienst niet in het PDO is opgenomen zal in overleg met de opdrachtgever worden onderzocht tegen welke kosten en voorwaarden deze eventueel toch kan worden geleverd. SSO-ICT zal activiteiten te allen tijde baseren op een uitgebrachte offerte met een beschrijving van de kosten (budget ten laste van klant) en de (mogelijke) consequenties.

Van belang hierbij is dat de opdrachtgever zorg draagt voor de financiële middelen alvorens tot acceptatie van de opdracht wordt overgegaan.

In Bijlage 1 wordt de verrekening van kosten in detail toegelicht.

Wat we van u vragen

Opdrachten aan SSO-ICT kunnen worden ingediend door een gemandateerd opdrachtgever.

Van gebruikers wordt verwacht dat zij

- De Internetgedragscode hanteren. Gebruikers dienen de gedragsregels voor computergebruik en internetgedragscode na te leven. Deze informatie is beschikbaar op de klantensite van SSO-ICT.
- De huisregels van SSO-ICT voor het veilig omgaan met informatie hanteren.
- Op verzoek van SSO-ICT toegang verlenen tot locaties waar medewerkers werkzaamheden dienen te verrichten.
- Zorg dragen voor een goede bereikbaarheid van de werkplek. De PC dient voor de medewerkers van SSO-ICT goed bereikbaar te zijn voor het verrichten van werkzaamheden.

SSO-ICT vraagt haar opdrachtgevers te handelen conform SSO-ICT gedragsregels in relatie tot verstrekte hard- en software. Per Productgroep zijn aanvullende relevante vragen opgenomen.

Voor aanlevering van software / applicaties gelden normen en vereisten die bij SSO-ICT zijn verwoord in het zogenaamde KANS-document.

Afdelingen en Productgroepen

De producten en diensten in de PDO zijn in zes productgroepen ingedeeld, te weten:

- Werkplekvoorzieningen
- E-services en Functioneel Beheer
- Adviezen en Projecten
- Dienstspectifieke Systemen
- Data- en Telecommunicatie
- Coördinatie van Integriteit en Beveiliging

Contact

Onderstaande tabel geeft inzicht in betrokken personen en hun verantwoordelijkheden.

Rol	Naam	Verantwoordelijkheid
Gedelegeerd opdrachtnemer	P. van der Weyden	Leveren van de producten en diensten, zoals vastgesteld in het Producten en Diensten Overzicht (PDO).
Relatiemanagers	10.2.a	Namens de gedelegeerd opdrachtnemer op het eigen functioneel taakveld eerste aanspreekpunt in het dagelijks contact met de opdrachtgevende organisatie.
Tabel 01 Personen en verantwoordelijkheden		

Voor alle operationele zaken (zoals incidenten en wijzigingen) is de Helpdesk het aanspreekpunt. Voor de algemene zaken als vragen over DVO en intake van nieuwe projecten is de relatiemanager de contactpersoon.

Onderstaande tabel geeft informatie over de bereikbaarheid van de SSO-ICT Helpdesk 1001:

Trefwoord	Omschrijving
Werkdagen	Van 7.30 tot 17.30 uur
Telefoonnummer	070 351 1001
E-mail	helpdesk.ict@minvenw.nl
Tabel 02 Bereikbaarheid Helpdesk	

Alle producten en diensten van SSO-ICT worden in principe geleverd aan het gehele verzorgingsgebied van SSO-ICT:

- Ministerie van Verkeer en Waterstaat (VenW)
- Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) (2009)
- P-Direkt (inclusief OC / EC)
- FMWEB
- ICTU (Rijks-Connect, Rijks-Internet, Rijks-DNS en E-inspecties)

SSO-ICT - PRODUCTGROEP WERKPLEKVOORZIENING

Doc. 2

SSO-ICT - BASISPAKKET

De productgroep werkplekvoorzieningen biedt de volgende diensten:

1. Basispakket
2. Basispluspakket

Basispakket

Dit pakket bevat geüniformeerde en gestandaardiseerde automatiseringsvoorzieningen. Daarmee worden gebruikers ondersteund binnen het verzorgingsgebied bij de uitvoering van reguliere kantoorwerkzaamheden op zowel de kantoorlocatie als daarbuiten.

De basis werkplek is hardware onafhankelijk en wordt aangeboden in twee varianten:

- o Desktop
- o Laptop.

Basisfunctionaliteiten en gerelateerde software die SSO-ICT daarbij hanteert (jaarlijkse bijstelling), ziet u in onderstaand overzicht

Basisfunctionaliteit	Actuele basis (software)
Besturingssysteem	Microsoft XP prof
Afdrukken	(Zwart/Wit)Netwerkprinter
Database	MS Access 2000 (andere op aanvraag)
Beveiliging (antivirus)	McAfee clientsoftware
Documentviewing	Acrobat reader 8 (pdf)
Ergonomie	Workpace 3.0
Presenteren	MS Powerpoint 2000 Prof
Rekenen	MS Excel 2000 Prof
Tekstverwerking	MS Word 2000 Prof
Spelling en grammatica	MS Word 2000 Prof, Groene Boekje
E-mail en agenda	MS Outlook 2000
Intra-/ Internet	MS Internet Explorer (Browser)
Woordenboeken	(vaste werkplek) Van Dale reeksen (diverse talen)
Aansluiting bedrijfssystemen	(op aanvraag)
Toegang tot SAP	(op aanvraag) SAP-client
Adressen opzoeken	Interne telefoongids
Reiskostenberekening	RKM Reiskostenmodule
Telefonie	Mobiel toestel
Dataopslag	
• Mailbestanden: 250 MB	
• Gemeenschappelijke bestanden : SSO-ICT hanteert hiervoor (nog) geen limiet	
Virusscanning op de centrale en decentrale omgeving	
Centrale backup- en restorefunctionaliteiten (uitsluitend werkbestanden)	
Tabel 03 Samenvatting Basiswerkplek	

In Bijlage 2 zijn in de assortimentslijst nadere details opgenomen.

De Basis Werkplek bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Basis fysieke werkplek.
2. Basis kantoorautomatisering.
3. Ter beschikkingstelling software.
4. Email en E-agenda.
5. Dataopslag.
6. Printen.
7. Gebruikersondersteuning.
8. Windows server beheer.

Basis fysieke werkplek

Deze dienst omvat het beschikbaar stellen, onderhouden en repareren van een basis werkplek (desktop of notebook) die is aangesloten op een gedeelde infrastructuur.

Desktop	
Omschrijving:	Desktop PC, 19" Beeldscherm, account inclusief 250 MB emailquota en afdrukfunctionaliteit. Aansluiting op LAN / WAN. De werkplek wordt standaard geleverd met toetsenbord, muis en mobiele telefoonset (inclusief gebruikskosten).
Specificatie Hardware:	SSO-ICT levert te allen tijde state of the art hardware, die voldoet aan hedendaage eisen. In de praktijk zijn meerdere types in omloop ten gevolge van voortschrijdende vervangingstrajecten met wisselende aantallen
Vervanging:	De afschrijvingstermijn van de desktop is 4 jaar waarna vervanging plaatsvindt. Pixelgarantie is conform garantie leveranciers. De afschrijvingstermijn van een beeldscherm is 4 jaar waarna vervanging plaatsvindt.
Reparatie:	Wanneer een desktop tussentijds moet worden gerepareerd, wordt een vervangend exemplaar beschikbaar gesteld
Tabel 04 Basis Desktop	

Notebook	
Omschrijving:	Laptop met basisfunctionaliteit; inclusief draagtas, account inclusief 250 MB emailquota, modem en LAN-aansluiting De laptop wordt standaard geleverd met muis.
Specificatie Hardware:	SSO-ICT levert te allen tijde state of the art hardware, die voldoet aan hedendaage eisen. In de praktijk zijn meerdere types in omloop ten gevolge van voortschrijdende vervangingstrajecten met wisselende aantallen.
Vervanging:	De afschrijvingstermijn van een notebook is 3 jaar, waarna vervanging plaatsvindt.
Reparatie:	Wanneer een notebook tussentijds moet worden gerepareerd, wordt een vervangend exemplaar beschikbaar gesteld met daarop het image van de gebruiker.
Tabel 05 Basis Notebook	

Beperkingen voor de dienst basis werkplek:

- Gebruikers mogen geen software installeren op de PC/laptop, dit is voorbehouden aan SSO-ICT.
- Gebruikers mogen anti-virus software niet deactiveren.
- Gebruikers mogen geen wijzigingen aanbrengen in de voorzieningen die door SSO-ICT zijn geleverd zonder overleg met SSO-ICT.
- De identificatiesticker mag niet worden verwijderen. Alle KA-voorzieningen die door SSO-ICT beschikbaar zijn gesteld, zijn ter identificatie voorzien van een sticker. Verwijderen of verplaatsen van deze stickers is niet toegestaan.
- KA voorzieningen mogen niet worden verplaatst zonder overleg met SSO-ICT.
- Privé-apparatuur wordt niet ondersteund. Alleen door SSO-ICT geleverde apparatuur wordt ondersteund (basis en basisplus).
- Een modem mag niet in / aan de werkplek PC op kantoor worden aangesloten. De aanwezige vaste netwerkaansluitingen moeten gebruikt worden.

Voor nadere details zie Bijlage 2 de Assortimentslijst (Werkplek-voorzieningen).

Basis Kantoorautomatisering

Het beschikbaar stellen van een set standaard programmatuur ten behoeve van dataverwerking, zie ook tabel 03 Samenstelling Basis Werkplek

Ter beschikkingstelling software

Het beschikbaar stellen van applicaties aan de standaard werkplek. Deze applicaties worden op een centrale omgeving geïnstalleerd en zijn geautoriseerd benaderbaar.

Vanuit de applicatie is het mogelijk om te printen, bestanden op te slaan en te openen op de centrale dataomgeving (afhankelijk van autorisaties gebruiker en functionaliteit applicatie).

Het betreft:

- Aansluiting op bedrijfssystemen.
- Toegang tot SAP (SAP client).

Beperking op de dienst:

- Een applicatie moet centraal aan te bieden zijn en voldoen aan de eisen van het SSO-ICT KANS-document.

Email en E-agenda

Het beschikbaar stellen van een omgeving waarin e-mail verstuurd en ontvangen kan worden en een elektronische agenda kan worden bijgehouden. Deze omgeving, kan, maar hoeft niet, in combinatie met de fysieke werkplek of standaard office omgeving gerealiseerd worden.

Functionaliteit: Email en E-agenda op basis van MS Outlook 2000.

- SSO-ICT hanteert geen limiet op de grootte van een te verzenden email (incl aanhangsels)
- Opgeslagen gegevens worden conform SSO-ICT normen/eisen als backup bewaard.

SSO-ICT - PRODUCTGROEP WERKPLEKVOORZIENING

Doc. 2

SSO-ICT - BASISPAKKET

Beperking op de dienst:

Capaciteit: Standaard 250 MB per gebruiker. Extra ruimte tegen meerprijs (zie standaard plus).

Basis dataopslag

Het beschikbaar stellen en veiligstellen van (met andere gebruikers deelbare) centrale schijfruimte ten behoeve van het opslaan van gegevens.

Functionaliteit:

- Dataopslag op centrale plek, te delen met andere gebruikers. Deze optie is alleen te gebruiken vanuit een centrale applicatieomgeving.

Gebruikers hebben bij een basis werkplek de beschikking over twee soorten dataopslag: de persoonlijke map en de gemeenschappelijke map.

SSO-ICT zorgt voor het / de:

- Onderhouden en aanmaken van de rechtenstructuur op file/print servers.
- Bewaken van schijf-capaciteitsbeheer en diskquota van de file servers
- Centrale Backup / Restore – voorzieningen.

Beperkingen voor de dienst dataopslag:

- Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor het veiligstellen van dataopslag op de harde schijf van de PC. Hiervan wordt geen centrale backup gemaakt.
- Gebruikers zijn zelf verantwoordelijk voor bestandsbeheer op de PC en in de home directory.
- Gebruikers moeten efficiënt omgaan met de schijfcapaciteit. Gebruikers van homedirectories worden geacht efficiënt met de schijfcapaciteit om te gaan door het regelmatig opschonen van oude bestanden. SSO-ICT biedt de mogelijkheid om kosteloos data met aanmerkelijk dienstbelang te archiveren op CD-ROM's/ DVD's.

Printservices

Deze dienst bestaat uit twee onderdelen:

1. Het beschikbaar stellen van gecertificeerde printers welke aangesloten zijn op een gedeelde infrastructuur.
2. Het beschikbaar stellen van gedeelde (netwerk) printerinfrastructuur ten behoeve van het afdrukken van informatie (file/print servers, printerdefinities etc.).

Functionaliteit:

- Zwart wit printen op gedeelde printers.

Beperkingen op de dienst:

- Verbruiksmaterialen zijn geen onderdeel van deze dienst en kunnen ook niet als basisplus worden geleverd. Klanten zijn hierbij afhankelijk van lokale Facilitaire Diensten. Tonerverbruik is wel in het jaartarief verweven.

Het gebruik van Netwerkprinters wordt bevorderd/gestimuleerd. Daar waar lokaal standalone printers noodzakelijk zijn biedt de assortimentslijst tegen extra vergoeding mogelijkheden.

Basis gebruikersondersteuning

De dienstverlening bestaat uit centrale en lokale gebruikersondersteuning.

Centrale gebruikersondersteuning

Centrale gebruikersondersteuning is het adviseren van gebruikers via de Helpdesk, omtrent de inzet en het gebruik van standaard applicaties, het beantwoorden van vragen op het gebied van de functionaliteit en het ondersteunen bij functionele problemen voor standaard applicaties, het maken van macro's, Internet, en Intranet. Naast het behandelen van functionele vragen en het verhelpen van verstoringen, worden bestellingen uitgevoerd van eindgebruikers met betrekking tot de producten en diensten van SSO-ICT. Dit laatste gebeurt uitsluitend via de gemandateerde opdrachtgever.

Lokale gebruikersondersteuning

Bij lokale gebruikersondersteuning zijn één of meerdere werknemers van SSO-ICT op locatie (indien > 500 medewerkers) beschikbaar om gebruikers te helpen. Uitgangspunt op locatie is te allen tijde het halen van de KPI-normen. SSO-ICT heeft daartoe locatieondersteuners in dienst die afhankelijk van prioriteit en urgentie op basis van incidentmeldingen en/of lopende wijzigingsverzoeken ter plekke aanwezig zijn.

Beperkingen:

- Wijzigingsverzoeken worden conform planning afgehandeld.
- Incidenten worden conform afgesproken service levels afgehandeld.

Basis server beheer

Het onderdeel Basis server beheer omvat het leveren van alle standaard / dagelijkse beheeractiviteiten. Door middel van deze beheeractiviteiten worden de Windows Servers en de overige servers t.b.v. basisdienstverlening beschikbaar gesteld.

Samengevat worden (op de achtergrond) de volgende werkzaamheden geleverd. Windows Server beheer omvat een set van beheeractiviteiten waarmee op een efficiënte wijze de server infrastructuur dagelijks beschikbaar wordt gesteld, waarbij gebruik gemaakt wordt van geavanceerde beheertools. Het omvat in hoofdlijnen de volgende activiteiten:

- Dagelijkse bewaking en controle van de Infrastructuur;
- Incident- en problemafhandeling Windows server;
- Waarborgen van beveiliging;
- Backupbeheer;
- Viruspreventie;
- WINS database beheer;
- Domain Controller Beheer;
- Printerbeheer;

Rapportages

Rapportages worden maandelijks beschikbaar gesteld via mail en / of geprinte versies. Rapportages geven m.b.v. relevante kwantitatieve gegevens en percentage-indicaties inzicht in de mate van realisatie van het desbetreffende onderwerp

Rapportages aan klant	Toelichting
Afgehandelde Calls incidenten	Onderscheid in afhandeling van calls • Binnen de streefdatum; • Buiten de streefdatum; • Die nog openstaan
Afgehandelde Service Requests	Onderscheid in vragen m.b.t.: • Verstoringen • Informatie • (standaard)wijzigingen • Verbeterpunten / klachten
Changes (wijzigingen) op Categorieën:	Doorlooptijden in relatie tot wijzigingsverzoeken zijn nog niet overeengekomen maar kwantitatieve gegevens m.b.t. incidenten ontstaan na wijzigingen zijn wel leverbaar. Zie Bijlage 6 voor een toelichting op de categorieën
Rapportages Beschikbaarheid services:	Doorkijk m.b.v. percentagevermelding in hoeverre de beschikbaarheidsnorm (meting t.b.v. Servers en Netwerk) is gehaald.
Mean Time Between Failure	Leverbaar, te weten: • Overzicht aangemelde incidenten + prioritering. • Indien nodig uitleg bij calamiteiten en urgente incidenten.
Tabel 06 Rapportages	

Omschrijving

Jaarlijks zal op basis van de ontwikkelingen en het gebruik worden vastgesteld of niet-basis toepassingen voor opname in het basis(plus) pakket in aanmerking komen. Indien hiervan sprake is zullen de kosten, i.p.v. afzonderlijke doorbelasting, worden opgenomen in het vaste jaartarief.

Standaard aanvulling software

Er is een reeks van aanvullende software in omloop en beschikbaar bij SSO-ICT. Onderstaand een beknopte opsomming van een deel daarvan.

Aanvullende functionaliteit	Software	Toelichting
Database (op aanvraag)	Oracle, SQL	Conform SSO-ICT standaarden
Fotobewerking	Adobe Photoshop	
Mindmapping	Visual minds	
PDF-files maken	Adobe of Cutepdf	
Project Management	MS Project	
Statistische bewerking	SPSS	
Workflow Management	MS Visio	

Tabel 07 Aanvullende software

Standaard aanvulling hardware

Sommige gebruikers hebben naast, of in plaats van, hun werkplek of notebook behoefte aan aanvullingen. Voor de meest voorkomende aanvullingen voor hardware zijn standaard aanvullingen gemaakt. Beschikbare aanvullingen zijn gecategoriseerd in o.a.:

- Werkplekken (Flexplek)
- Computersystemen
- Werkplekfunctionaliteit
- Data- en telecomvoorzieningen
- Data- en telecomfunctionaliteit
- Beheer en ondersteuning

Voor exacte informatie over levertijden wordt verwezen naar Bijlage 3.

Standaard aanvullende dataopslag

Voor exacte informatie over levertijden wordt verwezen naar Bijlage 3.

Functionaliteit	Capaciteit	Toelichting
Gemeenschappelijke map O:\	Ruimte in overleg	Een gemeenschappelijke ruimte voor data t.b.v. onderlinge samenwerking tussen meerdere afdelingen / onderdelen (op aanvraag)
Projectmap P:\	Ruimte in overleg	Een gemeenschappelijke ruimte voor data t.b.v. Projecten (op aanvraag)

Tabel 08 Aanvullende dataopslag

Wat we van u vragen

- Werkplekvoorzieningen waarvoor een jaartarief in rekening wordt gebracht, worden afgenomen voor de duur van de bij de kostprijsbepaling gehanteerde afschrijvingstermijn. Bij vervroegde teruggave vergoedt de afnemer aan SSO-ICT de resterende, in de kostprijs opgenomen afschrijvingstermijnen.
- Zie leveringsvoorwaarden Hoofdstuk 8.

Omschrijving

Klanten worden door de Afdeling E-services begeleid in de ontwikkeling en implementatie van de Internetstrategie door het in eigen beheer op basis van eigen expertise vormgeven, bouwen, beheren en (laten) hosten van complete websites en webapplicaties.

Bij de ontwikkeling van websites en webapplicaties hanteert E-services de volgende aanpak:

Realisatiefases	Omschrijving
1. Ontwerp	Intake, functioneel ontwerp, technisch ontwerp en grafisch ontwerp
2. Nieuwbouw en assemblage	Bouwbegeleiding (op basis van een goedgekeurd technisch ontwerp.
3. Technisch en functioneel applicatiebeheer	Het uitvoeren van technische en functionele beheeractiviteiten aan websites en -applicaties volgens standaardmethodiek. Voor iedere website en webapplicatie wordt 20 uur per kwartaal gereserveerd voor het verrichten van beheeractiviteiten.
4. Test & acceptatie	Het technisch testen van / begeleiding bij het functioneel testen.
5. Functioneel applicatiebeheer	Het functioneel beheer op functionaliteit.
6. Contentbeheer	E.e.a. laat de inhoudelijke en functionele verantwoordelijkheid van de eigenaar van de website onverlet. Op verzoek kan de afdeling E-services offrenen voor het doen uitvoeren van het plaatsen van content.
7. Kennisoverdracht	Werken met het standaard CMS (Tridion)

Tabel 09 Realisatiefases Websites en -applicaties

E-services kan de volgende componenten in websites en web-applicaties leveren:

Componenten E-service	Omschrijving
Standaard website	Een standaard website, bestaande uit een homepage, vervolg tekst pagina's, nieuwspagina (met archief), en aanpassingen op de standaard vormgeving
Cascading Style Sheets	Aangepaste vormgeving..
Content Management Systeem	Mogelijkheid tot het publiceren van documenten en gegevens op een website.
Nieuwsberichten	Het plaatsen van nieuwsberichten, eventueel met foto met doorklik-mogelijkheid vanaf de overzichtspagina naar het volgende nieuwsbericht.
Reactieformulier	Een door de bezoeker in te vullen digitaal formulier, waarmee vragen en / of opmerkingen kunnen worden doorgestuurd aan de afzender van de site / pagina / informatie.

Aanmeldings-formulier	Idem als reactieformulier, maar met andere invulvelden. Kan worden ingezet voor bv aanmeldingen voor een congres.
Documentenlijst	Toevoegen van en sorteren op documenten op een pagina
Event systeem	Automatiseren van functies.
FAQ	Opsomming van mogelijk veel voorkomende vragen bij gebruikers van een site. Een FAQ (frequently asked questions) wordt ingezet om de – identieke – stroom van vragen van bezoekers te verminderen
Flash video player	Overheidsbreed toegepaste functionaliteit om filmpjes op websites af te spelen en beschikbaar te stellen in meerdere formaten.
Formulieren-generator	Mogelijkheid tot het ontwikkelen van formulieren. Formulieren worden custom made gerealiseerd.
Forum	Mogelijkheid om – niet anoniem - op het web met elkaar van gedachten te wisselen. Een moderator kan een stelling plaatsen waarop bezoekers kunnen reageren óf het posten van stellingen kan openstaan voor bezoekers, zodat zij zelf forumdiscussies kunnen starten.
Enqueteformulier	Zie formulieren.
Gastenboek	Openbare mogelijkheid tot het geven van een reactie.
Google maps	Open layer applicatie die kan worden ingezet om op kaart- of fotomateriaal bepaalde punten aan te geven (bv. Waar wegwerkzaamheden plaatsvinden of locaties zich exact bevinden).
Inkoopwizard	Vraaggestuurde begeleiding voor het maken van de juiste keuze voor een inkooptraject.
Kalender/agenda	kalender waarop gebeurtenissen worden aangekondigd die voor een doelgroep interessant kan zijn.
Koppeling met andere Systemen	Integratie van andere systemen door het aanbrengen van een koppeling (bijvoorbeeld met Outlook, IKAP, Adresgids).
Linklijst	Mogelijkheid tot het bijeen brengen van vraag en aanbod, ingezet als digitale versie van de praatpaaltjes.
Marktplaats	Mogelijkheid tot het bijeen brengen van vraag en aanbod, ingezet als digitale versie van de praatpaaltjes.
Media album	Album voor multimediale toepassingen.
RSS	Door middel van het RSS protocol kan informatie van websites "herbruikt" worden op andere sites.
Smoelenboek	Namen, functies, bereikbaarheid en foto medewerkers op intranet beschikbaar.
Statistiek	Mogelijkheid om het bezoek aan websites in beeld te brengen.

TMCS	Abonneeservice voor gebruikers die geen RSS willen gebruiken. Aanmelden op paginaniveau aan de hand van profielen.
Weblog	Dagboek functionaliteit. De mogelijkheid tot het achterlaten van een reactie door bezoekers is optioneel.
Webpoll	Het peilen van de meningen van bezoekers. Mogelijkheid tot het stellen van open en gesloten vragen.
Widgets	Een venster waarbinnen informatie van externe systemen getoond wordt. Deze zijn aan te passen aan de individuele gebruikerswens
Wiki	Faciliteren van een virtuele werkruimte voor samenwerking
Zoekfunctie	Door middel van de zoekfunctie kunnen gebruikers op eenvoudige wijze informatie zoeken binnen systemen (internet, intranet, kennisplein, adresgids).
Tabel 10 Componenten E-services	

Indicatoren, kerngetallen en normen

Indicator	Norm
Beschikbare capaciteit	Op basis van een jaarlijkse klant-forecast wordt de benodigde capaciteit vastgesteld en gepland. Alle werkzaamheden worden voor klanten zichtbaar opgenomen in de projectenkalender. Voor werkzaamheden die door de opdrachtgever tijdig zijn aangemeld wordt gewenste capaciteit door de SSO-ICT ingepland of onder regie van de SSO-ICT ingehuurd. Hierbij wordt rekening gehouden met de juiste kwaliteitseisen ten behoeve van de opdracht.
Gebruik standaards	Standaards zijn opgenomen in het SSO-ICT KANS-document, dat de criteria beschrijft voor acceptatie van nieuwe systemen..
Kwaliteit	Adequaat opgeleide medewerkers die werken conform ASL en Prince 2 methodiek..
Basis niveau beveiliging	Conform VIR en Baseline Beveiliging..
Tabel 11 Indicatoren E-services	

Wat vragen we van u vragen

- SSO-ICT werkt tijd- en kostenefficiënt. In dit kader streeft SSO-ICT ernaar om jaarlijks een integrale forecast op te stellen van de klantbehoefte. Van onze klanten vragen wij hierop tijdige inbreng.
- Een aanvraag of een businesscase die tot opdracht leidt tijdig aan te melden bij de relatiemanager SSO-ICT. Deze zorgt voor een intake waarbij een specialist van de afdeling E-services aanwezig is.
- Opdrachten aan SSO-ICT indienen door een gemandateerd opdrachtgever. Werkzaamheden worden gestart op basis van een door de gemandateerd opdrachtgever goedgekeurde opdracht.
- Werkzaamheden worden afgerond door middel van een decharge.

- SSO-ICT kan geen verantwoordelijkheid nemen voor het inhoudelijk beheer van websites. Voor het contentbeheer ligt de inhoudelijke / functionele verantwoordelijkheid bij de website-eigenaar.

Functioneel Beheer ¹

De afdeling E-Services kan het operationeel functioneel beheer verzorgen van informatiesystemen. Hieronder wordt verstaan het in uitvoerende zin verzorgen dat informatiesystemen blijven voldoen aan de functionele eisen van de bedrijfsprocessen die door de systemen worden ondersteund.

De afdeling E-Services verzorgt het operationeel functioneel beheer van de brede SSO-voorzieningen en van de generieke KA. Op verzoek verzorgt de afdeling E-Services ook het operationeel functioneel beheer van informatiesystemen binnen het verzorgingsgebied van de SSO. Activiteiten die tot het operationeel functioneel beheer behoren zijn:

Onderwerp	Toelichting
Opstellen van een Functioneel Ontwerp	Vraagarticulatie als vertaling van de functionele behoefte vanuit het bedrijfsproces naar ICT
Transitie en implementatie	Vorbereiding.
(Nieuwe) functionaliteit	Preventief, correctief en adaptief
Gebruikers – en beheerdocumentatie	Verzorgen van kennis over het gebruik van systemen door het verzorgen van opleidingen en het verstrekken van informatie en handleidingen aan gebruikers en beheerders
Instandhouden van gebruikersomgevingen	Autorisaties, gebruikersinstellingen, gebruikerstabellen
Hulp en ondersteuning	Functionele vragen gebruikers
Operationele aansturing van ICT-leveranciers	Controle op beschikbaarheid, snelheid etc. op basis van een DVO

Tabel 12 Activiteiten

Omschrijving

Klanten kunnen bij SSO-ICT terecht voor ondersteuning op diverse terreinen van de geautomatiseerde informatievoorziening. De basis dienstverlening omvat het leveren van advisering en projectleiding op het gebied van ICT. Het eindresultaat wordt vooraf vastgesteld met de klant. SSO-ICT zorgt er voor dat op basis van een opdracht het gewenste kennisniveau wordt ingezet om het eindresultaat te kunnen realiseren.

SSO-ICT voert op aanvraag van klanten opdrachten uit binnen het huidige verzorgingsgebied van SSO-ICT en op diverse terreinen van de geautomatiseerde informatievoorziening. Ook levert SSO-ICT een bijdrage aan innovatie op het gebied van ICT-beheer en uitvoeringsactiviteiten.

SSO-ICT heeft expertise in huis op de diverse werkterreinen van ICT en volgt hierbij het servicepakket van SSO-ICT, gedacht kan worden aan Technisch advies (Architectuur, systeemkennis), Organisatie informatievoorziening, proces analyse en ontwerp, gegevensbeheer, beveiliging, advisering in generieke ICT (o.a. pakketselectie/ applicatiekeuze o.b.v. functionaliteit) en aan Projectmanagement/-leiding.

Indicatoren, kengetallen en normen

Indicator	Norm
Beschikbaarheid	Op basis van een jaarlijkse klantforecast wordt de gewenste capaciteit ingepland. Alle projecten worden voor klanten zichtbaar opgenomen in de projectenkalender. Voor projecten die niet door de opdrachtgever zijn ingepland wordt gewenste capaciteit door de SSO ingepland of onder regie van de SSO ingehuurd. Hierbij wordt rekening gehouden met de juiste kwaliteitseisen ten behoeve van de opdracht.
Kwaliteit	Adequaate opgeleide medewerkers die werken conform de Prince 2 methodiek.
Voldoen aan SSO-ICT standaarden	Conform richtlijnen SSO-ICT

Tabel 13 Indicatoren Advies en Projecten

Informatieplan

Er wordt naar gestreefd voor alle klanten jaarlijks een integrale forecast voor advies- en projectinzet beschikbaar te hebben voor hun informatievoorziening. Dit betreft alle vragen voor beleidsmatige inzet van ICT, van grootschalige implementatie van systemen tot kleine ICT-wensen. SSO-ICT kan u adviseren in de totstandkoming van een dergelijk forecast door op basis van het informatiebeleid een gezamenlijk informatieplan op te stellen.

Wat we van u vragen

- Een aanvraag of een businesscase die tot opdracht leidt tijdig aan te melden bij de relatiemanager SSO-ICT. Hij zorgt voor een intake waarbij een Adviseur / Projectleider van SSO-ICT aanwezig kan zijn.
- Werkzaamheden worden opgestart op basis van een door de opdrachtgever gefiatteerde opdrachtverstrekking.



Omschrijving

In het verlengde van basisplus advisering (zie Advies en Projecten dienstspecifiek ICT) ligt de technische ondersteuning van dienstspecifieke systemen. Dit zijn systemen die eigendom zijn van (een onderdeel van) de klantorganisatie van SSO-ICT. De eigenaar is, eventueel middels inschakeling van SSO-ICT, zelf verantwoordelijk voor de ontwikkelingen en/of de aanschaf van de software en het functioneel en applicatiebeheer. Op verzoek van de eigenaar van het systeem verzorgt de Afdeling Systeembeheer de technische implementatie van het systeem op de, onder verantwoordelijkheid van SSO-ICT, vallende infrastructuur (hardware platform en netwerk) en het technisch en/of operationeel beheer en onderhoud van het systeem (hard- en software). Dit geldt ook voor het zogenoemde "hosten" van websites en webapplicaties. Bij de ondersteuning van dienstspecifieke systemen worden de volgende diensten geleverd:

Categorie	Verklaring
Adviseren	Adviseren over benodigde technische infrastructuur (dimensionering, specificaties), verbeteringen in de infrastructuur, uitwijkvoorzieningen, etc.
Beschikbaar stellen van de infrastructuur	• Volledig beschikbaar stellen van de benodigde infrastructuur (inclusief dimensioneren, specificeren, inkopen, installeren, configureren, testen en accepteren). • Beschikbaar houden van de infrastructuur. • Inkopen van infrastructuurcomponenten (inclusief marktverkenning, aanvragen en evalueren van offertes en plaatsen van orders). • Installeren van updates. • Initieel installeren van de applicatie-software (op de server en de clients) en database(s).



Beschikbaar houden van de infrastructuur	• In beheer nemen van de door de klant beschikbaar gestelde infrastructuur. • Onderhouden van contractrelaties en bewaken van afspraken met leveranciers van de infrastructuur. • Bewaken van de status van de infrastructuur. • Helpdesk: aannemen, bewaken (en routeren) van storingsmeldingen. • (Laten) oplossen van storingen in de infrastructuur. • (Laten) verrichten van onderhoud aan de infrastructuur en indien noodzakelijk vervangen van de infrastructuur. • Op verzoek uitvoeren van wijzigingen in de infrastructuur (inclusief systeemtest). • Standaard wijzigingen (kleine wijzigingen, voorzien). • Niet standaard wijzigingen (grotere wijzigingen en niet voorzien). • Waarborgen van de omgevingscondities. • Bewaken van de opslag- en verwerkingscapaciteit van de infrastructuur en het signaleren van capaciteitsproblemen. • Optimaliseren (tunen) van de infrastructuur. • Beheren van technische systeemdocumentatie, beheerprocedures en het configuratie-overzicht
Beveiligen van de infrastructuur	• Periodiek maken van back-ups en op verzoek terugzetten van back-ups. • Registreren van beveiligingsincidenten (via de helpdesk). • Verzorgen van bescherming tegen computervirussen. • Verzorgen van fysieke en logische toegangsbeveiliging tot de server. • Verzorgen van autorisaties (in overleg met de functioneel beheerder). • Ondersteuning verlenen bij (testen van) uitwijk in geval van calamiteiten. • Leveren van productieondersteuning.
Tabel 14 Categorieën dienstspectifieke systemen	

Daarnaast spelen de volgende categorieën ook een rol

- Installeren van updates.
- Leveren van productieondersteuning.
- Overleg en rapportage.



Wat we van u vragen

- Opdrachten tijdig aanmelden bij de relatiemanager SSO-ICT.
- Aan SSO-ICT ter beheer en onderhoud aangeboden applicaties voldoen aan de door SSO-ICT gehanteerde technische standaarden, die mede zijn afgeleid van de vastgestelde SSO-ICT-standaarden.
- Opdrachten aan SSO-ICT indienen door een gemandateerd opdrachtgever. Werkzaamheden worden gestart op basis van een door de gemandateerd opdrachtgever gefiatteerde opdracht.
- De functioneel beheerder is verantwoordelijk voor het tijdig indienen van aanvragen (zie Bijlage 3 voor een overzicht).
- Het aantal functionele updates van de applicatiesoftware (op de productieomgeving) is beperkt tot 2 per jaar (dit geldt niet voor correctieve updates).
- Het aantal updates van de testomgeving (waarbij een 1-op-1 relatie met de productieomgeving wordt gerealiseerd) is per jaar beperkt.
- Een functionele update wordt minimaal 1 maand van tevoren door de functioneel beheerder aangemeld bij SSO-ICT.
- Bij ondersteuning van dienstspectifieke systemen volgens Servicelevel 2 dient een A&K analyse en een goedgekeurd beveiligingsplan te worden overlegd.
- Nieuwe en wijzigingen op bestaande dienstspectifieke systemen dienen te voldoen aan de door SSO-ICT opgestelde "acceptatiecriteria nieuwe systemen".
- Het kan in uitzonderlijke gevallen voorkomen dat, in onderling overleg, wordt besloten om hiervan af te wijken. Het document dient als leidraad voor het in een vroeg stadium bepalen van risico's die een implementatie van een nieuw systeem met zich meebrengt.

**Omschrijving**

In het verlengde van basisplus advisering (zie Advies en Projecten dienstspecifiek ICT) ligt de ondersteuning van infrastructurele vraagstukken voor netwerk- en telecom bij de afdeling Netwerkbeheer.

De infrastructuur van de Afdeling Netwerkbeheer kenmerkt zich tot een gestandaardiseerde omgeving voor genoemde disciplines. Mede hierdoor kan invulling gegeven worden aan het centraal beheer concept zoals deze door de verschillende afdelingen van SSO-ICT wordt toegepast.

De afdeling netwerkbeheer kent een 4-tal productcategorieën, waarbij diverse specialisten verantwoordelijk zijn voor beheer, wijzigingen, advies en zonodig technische projectleiding.

Categorie	Verklaring
Adviseren	• Adviseren over benodigde technische infrastructuur (dimensionering, specificaties), verbeteringen in de infrastructuur, uitwijkvoorzieningen, etc
Beschikbaar stellen van de infrastructuur	• Volledig beschikbaar stellen van de benodigde infrastructuur (inclusief dimensioneren, specificeren, inkopen, installeren, configureren, testen en accepteren). • Beschikbaar houden van de infrastructuur. • Inkopen van infrastructuurcomponenten (inclusief marktverkenning, aanvragen en evalueren van offertes en plaatsen van orders). • Installeren van updates. • Kennisoverdracht en vastlegging documentatie).

Beschikbaar houden van de infrastructuur	• In beheer nemen van de voor de klant beschikbaar gestelde infrastructuur. • Onderhouden van contractrelaties en bewaken van afspraken met leveranciers van de infrastructuur. • Proactief bewaken van de status van de infrastructuur. • (Laten) oplossen van storingen in de infrastructuur 2e/3e lijns. • (Laten) verrichten van onderhoud aan de infrastructuur en indien noodzakelijk vervangen van de infrastructuur 2e/3e lijns. • Op verzoek uitvoeren van wijzigingen in de infrastructuur (inclusief systeemtest) 2e/3e lijns. • Standaard wijzigingen (kleine wijzigingen, voorzien). • Niet standaard wijzigingen (grotere wijzigingen en niet voorzien). • Waarborgen van de omgevingscondities. • Bewaken van de beschikbare bandbreedte en performance middels inzet van proactieve rapportage en/of tooling • Optimaliseren (tunen) van de infrastructuur. • Beheren van technische systeemdokumentatie, beheerprocedures en het configuratie-overzicht • Rapporteren van de maandelijkse beschikbaarheid t.b.v. KPI rapportages klant
Beveiligen van de infrastructuur	• Beheer en onderhoud firewall- en security componenten • Registreren van beveiligingsincidenten (via de helpdesk). • Verzorgen van bescherming tegen computervirussen. • Verzorgen van fysieke en logische toegangsbeveiliging tot de MER/SER ruimtes • Verzorgen van autorisaties • Ondersteuning verlenen bij (testen van) uitwijk in geval van calamiteiten..

Tabel 15 Categorieën data- en telecom

Implementatie, beheer en/of onderhoud

Indicatoren	Nuancering	Verklaring
Beschikbaarheid	Servicelevel 1	• 24*7 en minimaal 95% per maand, 97 % per jaar tijdens kantooruren; • Hersteltijd < 40 werkuren (incident)..
	Servicelevel 2	• 24*7 en minimaal 97% per maand, 99% per jaar tijdens kantooruren; • Hersteltijd < 4 werkuren (incident); • Hersteltijd < 1 werkdag (calamiteit); • Gepland onderhoud buiten kantooruren (ieder eerste weekend van de maand tussen 19.00 (vrijdag) – 06.00 (maandag) uur). Tijdens onderhoud kunnen functionaliteiten onbeschikbaar zijn. Indien noodzakelijk kan tussentijds onderhoud worden ingepland en gepleegd.
Betrouwbaarheid	Servicelevel 1 en 2	• Back-up - o Dagelijks/bewaartermijn 1 week; - o Wekelijks/bewaartermijn 1 maand; - o Maandelijks/bewaartermijn 1 jaar. • Hersteltijd calamiteiten < 10 werkuren; • Hersteltijd data < 40 werkuren
Kwaliteit		• Adequaat opgeleide medewerkers; • Toepassing ITIL-procedures
Basis niveau beveiliging		• SSO-ICT onderschrijft en hanteert uitgangspunten / normen van het VIR en de Baseline Beveiliging
Tabel 16 Indicatoren		

Verantwoordelijkheid van netwerkbeheer omvat gebieden als:
Vaste en mobiele telefonie inclusief beheer blackberry en callcenters, infrastructurele voorzieningen voor netwerk- en telecomconnectivity, firewall en security, netwerkservices en remote access voorzieningen.

Rapportages over internetgebruik (zowel per afdeling als per medewerker) zijn op aanvraag beschikbaar voor leidinggevend en/of overige geautoriseerde contactpersonen.

Wat we van u vragen

- Opdrachten tijdig aanmelden bij de relatiemanager SSO-ICT.
- Opdrachten aan SSO-ICT indienen door een gemandateerd opdrachtgever. Werkzaamheden worden gestart op basis van een door de gemandateerd opdrachtgever gefiatteerde opdracht.
- Gebruikers leven de gedragsregels na voor het gebruik van mobiele telecommunicatievoorzieningen

Omschrijving

De SSO is binnen de Bestuurskern verantwoordelijk voor de coördinatie van het integriteits- en beveiligingsbeleid dat tot is vastgesteld door de SG van het ministerie van Verkeer en Waterstaat. Binnen de SSO is het Advies en Coördinatiepunt Integriteit en Beveiliging (ACIB) belast met de coördinatie van en advisering over het integriteits- en beveiligingsbeleid binnen de BSK² van VenW.

De eigenaar van een (bedrijfs)proces is integraal verantwoordelijk voor de identificatie en de beheersing van de risico's met betrekking tot zijn of haar proces. Het ACIB treedt niet in deze verantwoordelijkheid. Voor wat betreft de kritische processen wijst de proceseigenaar een aanspreekpunt voor het ACIB aan.

Met de vigerende wet- en regelgeving als uitgangspunt, faciliteert het ACIB gevraagd of ongevraagd de proceseigenaar bij de identificatie en beheersing van risico's op het gebied van integriteit en beveiliging. Vanuit de rol van integriteitscoördinator faciliteert het ACIB de vertrouwenspersonen integriteit van de diensten.

Het ACIB streeft er naar om zo veel als mogelijk gestandaardiseerde producten BSK-breed te leveren.

Taken

Op basis van de vigerende wet- en regelgeving, waaronder de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP), Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en het specificeren daarvan voor bijzondere informatie (VIRBI), zoals vertaalt in het VenW integriteits- en beveiligingsbeleid, voert het ACIB voor de BSK de volgende taken uit:

- Jaarlijks opstellen van een integriteit- en beveiligingsplan voor de BSK, met daarin een verantwoording, risicoanalyse en uitgewerkt actieplan en planning. Dit ter instemming van het Bedrijfsvoeringsberaad;
- Desgevraagd bijdrages leveren aan de verschillende producten in de BBV-cyclus;
- Deelname aan de verschillende VenW-brede en dienstspecifieke overleggen op het gebied van integriteit en beveiliging;
- Actief contact onderhouden met het verzorgingsgebied zodat bij het ACIB voortdurend bekend is "wat er speelt" en waar eventueel risico's zouden kunnen ontstaan;
- Uitvoering (doen) geven aan het integriteits- en beveiligingsbeleid van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat (incl. de minimeisen).
- Bevorderen dat door organisatieonderdelen concreet vorm wordt gegeven aan crisis- en continuïteitbeheersing;
- Bevorderen dat daartoe de registers van kritische bedrijfsprocessen en ondersteunende systemen van de diensten actueel worden gehouden;
- Risicoanalyses (laten) uitvoeren en de uitkomsten van de analyses vertalen naar beheersmaatregelen, deze opnemen
- Bewustwording van de medewerkers (bewustwordingscampagnes initiëren);
- Beheren van de registers met vertrouwensfuncties en kwetsbare functies;

² De CenD, DGMO, DGLM, DGW en de SSO

Indicatoren, kengetallen en normen

Indicator	Norm
Beschikbaarheid	De dienstverlening wordt jaarlijks in het Producten Diensten Overzicht vastgesteld en zal d.m.v. een Dienst Verlenings Overeenkomst (DVO) met de BSK worden overeengekomen. Op basis van de jaarlijkse klant wensen worden de gewenste capaciteit en kosten in het integriteit- en beveiligingsplan inzichtelijk gemaakt. De kosten voor eventuele inhuur worden naar rato aan het dienstonderdeel doorbelast. Eventuele aanvullende kosten die buiten dit plan vallen zijn ten laste van dienst zelf.
Kwaliteit	Adequaat opgeleide medewerkers die werken conform de onderstaande standaarden.
Voldoen aan standaarden	Uitvoering conform WPB, VIR en VIRBI. BVA bepaalt richtlijnen cq kaders en de minimum eisen die van toepassing zijn binnen VenW.
Tabel 17 Indicatoren	

Wat we van u vragen

- Per dienst aanspreekpunten benoemen die zicht hebben op de kritische bedrijfsprocessen binnen de organisatieonderdelen.
- Per dienst beschikken over twee vertrouwenspersonen integriteit die voldoen aan het door de directeur Integriteit en Beveiliging opgestelde functieprofiel.

Bestelling en levering

Aanvragen bij SSO-ICT kunnen uitsluitend worden ingediend door geautoriseerde contactpersonen van de klant. Voor standaardaanvragen kan rechte reeks de Helpdesk 1001 worden benaderd. Daarnaast kan besteld worden middels de webformulieren die te vinden zijn op de SSO-ICT-klantensite.

Voor niet-standaard aanvragen is vooraf contact met de relatiemanagers van de SSO-ICT de aangewezen weg. Alvorens daadwerkelijke levering plaatsvindt zal te allen tijde eerst worden overlegd met de desbetreffende contactpersonen over het moment en de wijze van levering. Een juiste afstemming met de klant in alle fases is essentieel.

Verbeter /klachtprocedures

Als de opdrachtgever niet tevreden is met het geleverde product of de dienstverlening, zal dit met SSO-ICT worden opgenomen. Voor de afhandeling van klachten heeft SSO-ICT een klachtenprocedures opgesteld. Klachten op het gebied van de dienstverlening worden zoveel mogelijk direct opgelost en er worden maatregelen genomen om deze in de toekomst te voorkomen. Een escalatieprocedure is beschikbaar voor situaties die daarom vragen.

De verbeter / klachtenprocedures staan beschreven op de SSO-ICT-klantensite.

Kwaliteitsbewaking/-borging

Tijdens reguliere overlegmomenten, welke worden vastgelegd in de SLA, en specifieke tevredenheidsonderzoeken wordt de afgesproken en geleverde dienstverlening periodiek geëvalueerd met de medewerkers van SSO-ICT en de afnemer. De kwaliteit van de dienstverlening wordt onafhankelijk geaudit door de Departementale Auditdienst. Vermeldenswaardig is dat SSO-ICT een Service Management Organisatie is die sinds de oprichting in 2003 conform best practices van ITIL haar werkprocessen heeft ingericht. In 2005 heeft na evaluatie van de betreffende processen een optimalisatieslag plaats gevonden.

Voor de actualiteit van de configuratiemanagement database (CMDDB) wordt gebruik gemaakt van geautomatiseerde audittools. Naast de bovengenoemde processen besteedt SSO-ICT veel aandacht aan continuïteit en informatiebeveiliging conform Rijksoverheidsbrede normen als het VIR. Het functioneel beheer van de bedrijfs- en bedrijfsspecifieke systemen is ingericht conform BSL. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van PRINCE II voor het inrichten en uitvoeren van projecten.

Aan de hand van de bovengenoemde processen vindt kwaliteitscontrole en borging plaats. Opdrachtnemer borgt de kwaliteit aan de hand van een set van acceptatiecriteria bij de implementatie van nieuwe of aangepaste producten.

De kwaliteit van de processen en de dienstverlening aan de klant wordt op reguliere basis gemonitord aan de hand van managementrapportages, klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarks.

De kwaliteit van onze dienstverlening is niet alleen afhankelijk van wát SSO-ICT levert, maar ook van uw organisatie waaraan wij onze diensten leveren. Wat wij van de afnemer verwachten is verwoord in de leveringsvoorwaarden. Op deze manier willen we de samenwerking met de afnemer zo efficiënt mogelijk invullen en maakt SSO-ICT de kans op de gewenste kwaliteit zo groot mogelijk.

Overzicht Normen Klantgerichte Prestatie Indicatoren (KPI's)

Bij een beoordeling van kwaliteit hoort de mogelijkheid om die kwaliteit objectief te kunnen meten en de resultaten inzichtelijk te maken. Daarom heeft SSO-ICT samen met haar (huidige) afnemers een beperkt aantal klantgericht prestatie-indicatoren (KPI's) geformuleerd die zijn gericht op outputsturing. Deze KPI's vormen de basis voor toekomstige PDO's en voortgangsrapportages.

Voor onderstaande producten geldt het percentage waarin de prestatie afwijkt van de norm als Klantgerichte Prestatie Indicator (KPI).

KPI	Norm	Verklaring
Werkplek-voorzieningen	98% beschikbaarheid tijdens kantooruren	Beschikbaar zijn van de centraal aangeboden basisfunctionaliteit (e-mail, data op persoonlijke en afdelingsschijven, printen e.d.) tijdens kantoor- en helpdeskuren
Gebruikers-ondersteuning	95% van de helpdeskvragen beantwoorden binnen de afgesproken tijd	Tijdverschil tussen registratie en beantwoording van een helpdeskvraag. Bepaling beantwoordingstermijn (streeftijd) van een helpdeskvraag m.b.v. de prioriteitabel (zie bijlage 4).
Helpdesk	70% van de helpdeskvragen direct beantwoord	Mate waarin vragen direct beantwoord worden per telefoon of email op het moment dat ze binnenkomen bij de helpdesk.
Storingen	90% van de storingen hersteld binnen de afgesproken tijd	Tijdverschil tussen registratie en oplossing van een storing, inclusief het percentage storingen, waarbij kan worden aangetoond dat de gebruiker niet tijdig reageert op verzoeken tot communicatie vanuit de SSO-ICT. De hersteltijd (streeftijd) van een storing wordt bepaald m.b.v. de prioriteitabel (zie bijlage 4).

Nieuwe aanvragen	90% van de nieuwe aanvragen afgehandeld binnen gestelde levertijde	Mate waarin nieuwe aanvragen van ICT-producten/diensten binnen de gestelde levertijden worden afgehandeld. Voor levertijden van de verschillende producten/diensten zie Hoofdstuk 6 (Productgroep dienstspecifieke systemen), product implementatie, technisch beheer en/of onderhoud.
Tabel 18 KPI's en normen		

Wacht op klant

Indien tijdens de afhandeling van een servicecall de richtlijn "Wacht op klant" van toepassing is, wordt deze servicecall, indien afgehandeld buiten de streefdatum, toch als "afgehandeld" binnen de streefdatum aangemerkt.

In deze bijlage worden toelichtingen gegeven in relatie tot kosten en financiering van de diverse producten en diensten. De assortimentslijst in Bijlage 2 bevat daarnaast exactere details over de meest voorkomende producten en diensten in relatie tot bedragen en periodiciteit van verrekening. Kosten van in mindere mate in te zetten applicaties worden op het moment van behoefte en aanschaf eenmalig inclusief installatiekosten verrekend. In onderstaande toelichting wordt de volgorde van de hoofdstukken gehanteerd.

Productgroep Werkplekvoorzieningen

De kosten die aan de opdrachtgever worden doorbelast, (exclusief personele kosten) worden in principe berekend op basis van het aantal afgenomen werkplekken maal een vast jaartarief. In de facturering zal daarbij onderscheid worden gemaakt naar aantallen werkelijk afgenomen accounts (=geautoriseerde gebruikers), computersystemen en beeldschermen. Het tarief wordt jaarlijks (aan het einde van het jaar) vastgesteld en is opgebouwd uit directe, werkplekgebonden kosten van hard- en software en een opslag voor indirecte kosten. Bij de berekening hiervan wordt voor componenten die een meerjarige levensduur hebben, uitgegaan van o.a. vervangingswaarde, ervaringscijfers en reparaties. De kosten van de overige componenten worden gebaseerd op de werkelijke uitgaven in het desbetreffende jaar. Voor de Basis werkplek wordt voor een Desktop € 10,2 g en voor een Notebook € 10,2 g in rekening gebracht. In Bijlage 2, de Assortimentslijst, zijn nadere details opgenomen.

De indirecte kosten vloeien enerzijds voort uit gemeenschappelijke voorzieningen zoals bijvoorbeeld servers, locale netwerkvoorzieningen, de centrale software en reserve voorraden. Anderzijds worden de indirecte kosten voor een belangrijk deel veroorzaakt door de externe netwerkvoorzieningen. Deze kosten worden deels aan de accounts en deels aan de computersystemen toegerekend. Voor zowel directe als indirecte kosten wordt, daar waar sprake is van investeringen, een (per kostensoort wisselende) vaste afschrijvingstermijn gehanteerd. In principe worden de werkplekken na afloop van de afschrijvingstermijn vervangen. De technische levensduur zal daarbij ook in ogenschouw worden genomen. SSO-ICT hanteert een jaarplanning van vervangingstrajecten.

Voor basisplus voorzieningen wordt jaarlijks een afzonderlijk tarief berekend en doorbelast aan de opdrachtgever. Omdat de opslag voor indirecte kosten aan accounts en computersystemen binnen de basis werkplek wordt toegerekend, betreft het hier in sommige gevallen (bijvoorbeeld printers) de directe uitgaven. Voor een ander deel (bijvoorbeeld software) wordt direct bij levering de kostprijs eenmalig doorberekend aan de opdrachtgever. Voor de dienstspecifieke componenten wordt direct bij levering eenmalig een bedrag ter hoogte van de aanschafprijs in rekening gebracht en jaarlijks een opslag voor overheadkosten en/of, indien van toepassing, het leveren van supplies. Deze jaarlijkse opslag is gelijk aan de opslag die voor vergelijkbare producten binnen de basis(-plus) werkplek in rekening wordt gebracht. Vervanging vindt plaats op het moment dat de afnemer hiertoe opdracht geeft en op dat moment zal opnieuw eenmalig de dan geldende aanschafprijs in rekening worden gebracht.

De basisplus werkplekvoorzieningen worden uitgeleverd met basis functionaliteit. Naast aanvullende wensen met betrekking tot de hardware componenten kunnen diensten ook extra functionaliteit (software) voor hun gebruikers noodzakelijk achten. Indien hiertoe door de diensten een verzoek wordt gedaan, draagt SSO-ICT zorg voor aanschaf en het licentiebeheer van deze dienstspecifieke functionaliteit. Indien het hierbij om dienstspecifieke software gaat, met een functionaliteit waarin SSO-ICT niet in voorziet, dient deze eerst getest en na acceptatie geaccordeerd te worden. Omdat het voor SSO-ICT niet mogelijk is om voor elke niet-basis toepassing de noodzakelijke kennis in huis te hebben, zal bij installatie en indien de afnemer onderhoud en ondersteuning van deze software wenst, een externe marktpartij ingeschakeld worden. De kosten van de software (licenties) en de externe inhuur zullen op basis van kostprijs direct aan de diensten worden doorbelast.

Productgroepen Advies en Projecten evenals E-services en Functioneel Beheer

Kosten worden op basis van offerte doorbelast. Trekkingsrechten, indien beschikbaar, kunnen gebruikt worden als de opdracht is meegenomen in de jaarlijkse forecast waarin capaciteit is ingepland.

Productgroep Dienstspecifieke systemen

De kosten voor (het technisch beheer van) een specifiek systeem worden bepaald door de bouwstenen die voor het specifieke systeem benodigd zijn. Een systeem dat gebruik maakt van veel verschillende en dure componenten zal duurder zijn dan een eenvoudige applicatie die lokaal op de PC wordt geïnstalleerd.

SSO-ICT hanteert een portfolio van gestandaardiseerde bouwstenen. De kosten voor het beheer van een applicatie worden per systeem inzichtelijk gemaakt op basis van het aantal infrastructurele bouwstenen die voor deze applicatie worden ingezet. De bouwstenen zijn generiek en erop gericht om ingezet te worden voor meerdere applicaties. Wanneer meerdere applicaties een zelfde bouwsteen gebruiken, wordt de prijs per applicatie lager. Als gevolg hiervan fluctueert de prijs van de applicatie.

In januari wordt de (kost)prijs vastgesteld en deze wordt halverwege het jaar bijgesteld. Doorbelasting vindt plaats op basis van een overzicht van applicaties met een specificatie van het aantal bouwstenen dat door deze systemen wordt gebruikt.

Productgroep Data- en Telecommunicatie

De kosten van het beheer worden op basis van een geaccepteerde offerte doorbelast. Voor de inzet van SSO-ICT medewerkers wordt het HAFIR-tarief per uur gehanteerd.

Assortimentslijst basis en basisplus producten en diensten (KA-, communicatie- en samenwerkingsvoorzieningen)

Levering inclusief beheer, onderhoud en support

BASIS
Werkplekken
<i>Kantoorwerkplek</i> • Desktop + systeemsoftware • Toetsenbord en muis • Scherm ($\leq 19''$) • Toestel voor mobiele telefonie (GSM) incl. koppeling met corporate (vast) nummer of -op aanvraag- toestel voor telefonie vanaf vaste kantoorwerkplek • Toegang tot en gebruik van telefonie-netwerk (vast of mobiel, nationaal GSM abonnement + verbruikskosten) • Toegang tot en gebruik van datanetwerk (via LAN; account) • Printerfunctionaliteit (Mopier geleverd door SSO-FB) • E-mail quotum (250 Mb) • Homedirectory • Basis KA-applicaties
<i>Mobiele werkplek</i> • Lap-top + systeemsoftware • Draagtas + beveiligingskabel • Beveiligingssoftware (safeguard) • Toestel voor mobiele telefonie (GSM) incl. koppeling met corporate (vast) nummer of -op aanvraag- toestel voor telefonie vanaf vaste kantoorwerkplek • Toegang tot en gebruik van telefonie-netwerk (vast of mobiel, nationaal GSM abonnement + verbruikskosten) • Toegang tot en gebruik van datanetwerk (via LAN; account) • Printerfunctionaliteit (Mopier geleverd door SSO-FB) • E-mail quotum (250 Mb) • Homedirectory • Basis KA-applicaties
BASISPLUS
Werkplekken
<i>Flex werkplek</i> • Desktop + systeemsoftware • Toetsenbord + muis • Scherm ($\leq 19''$)
Computersystemen
<i>Extra desktop PC t.b.v. kantoorwerkzaamheden</i> • Desktop+systeemsoftware • Toetsenbord en muis

<i>Desktop PC t.b.v. thuiswerkzaamheden</i> • Desktop+systeemsoftware • Toetsenbord en muis • Aflevering/installatie/reparatie
<i>Extra laptop PC t.b.v. mobiele werkzaamheden</i> • Lap-top+systeemsoftware • Draagtas + beveiligingskabel • Beveiligingssoftware (safeguard)
<i>Mini lap-top PC t.b.v. mobiele werkzaamheden</i> • Mini lap-top+systeemsoftware • Draagtas + beveiligingskabel • Beveiligingssoftware (safeguard)
Werkplekfunctionaliteit
<i>Basis werkplekfunctionaliteit (extra account)</i> • Toegang tot en gebruik van datanetwerk via LAN • Printerfunctionaliteit (Mopier geleverd door SSO-FB) • E-mail quotum (250 Mb) • Homedirectory • Basis KA-applicaties
<i>Uitgebreide mobiele werkplekfunctionaliteit (uitsluitend in combinatie met door SSO beheerde mobiele werkplek)</i> • Toegang tot en gebruik van datanetwerk vanaf externe locatie (via internet) • Gedeeltelijk gebruik basis KA-applicaties • Gebruik geselecteerde bedrijfssystemen
<i>Beperkte mobiele- en thuiswerkplekfunctionaliteit</i> • Toegang tot en gebruik van datanetwerk vanaf externe locatie (via internet) • Gedeeltelijk gebruik basis KA-applicaties
Data- en telecommunicatievoorzieningen
Extra toestel voor mobiele telefonie (GSM) incl. koppeling met corporate (vast) nummer
Toestel (Blackberry) voor mobiele datacommunicatie (en telefonie)
Tijdelijke installatie video-conferencing voorzieningen
Data- en telecommunicatiefunctiefunctionaliteit
Toegang tot / gebruik van datanetwerk vanaf Blackberry (nationaal abonnement + verbruik ≤ 1 Gb p.m.)Gebruik e-mail, agenda en beperkte basis KA-functiefunctionaliteit
Verbruik datanetwerk vanaf Blackberry > 1 Gb p.m.
Mobiel toegang tot internet vanaf portable PC (nationaal abonnement + verbruik ≤ 1 Gb p.m.)
Verbruik mobiel toegang tot internet vanaf portable PC > 1 Gb p.m.

<i>Internationaal abonnement</i>
• mobiele telefonie vanaf GSM-toestel of Blackberry • t.b.v. dataverkeer vanaf laptop • (incl. verbruik ≤ 1 Gb p.m.) t.b.v. dataverkeer vanaf Blackberry
<i>Internationaal verbruik datanetwerk</i>
• vanaf Blackberry > 1 Gb p.m. • vanaf laptop $>$ max. bedrag internationaal abonnement
Beheer en ondersteuning
Bulk CD's/DVD's branden (minimale afname 25 stuks)
Overige basisplusvoorzieningen
250 Mb extra geheugen t.b.v. e-mail (Staffel 500, 1000)
Dockingstation+toetsenbord+muis
Stand alone printer z/w laser; incl toner t.b.v. thuisgebruik
24" monitor i.p.v 19" (basis) monitor tegen meerprijs
(Extra) monitor • 19" • 24"
Netwerkprinter • z/w (P3 afdelingsprinter dubbelzijdig.) • kleur (P6 afdelingsprinter dubbelzijdig)
Scanner • (bulkscanner – automatische papierdoorvoer dubbelzijdig) • (gewone flatbedscanner kleur)
Kleine accessoires
USB-memory stick
Muizen
DVD-speler/brander
Carkit GSM-toestel
Headset (vaste/mobiele telefonie)
Tabel 19 Assortimentslijst

Nr	Product/dienst	Max. levertijd in werkdagen
1	Aanvraag aanmaken mappen	3
2	Aanvraag autorisatie mappen	3
3	Aanvraag verwijderen mappen	3
4	Aanvraag opheffen autorisatie mappen	3
5	Aanvraag aanmaken extra E-mail adres	3
6	Aanvraag opheffen extra E-mail adres	3
7	Aanvraag autorisatie E-mail	3
8	Aanvraag distributielijst	3
9	Aanvraag wijziging distributielijst	3
10	Aanvraag extra postbus	3
11	Aanvraag opheffen extra postbus	3
12	Aanvraag compleet levering werkplek (basis)	5
13	Aanvraag levering werkplek (basis)	5
14	Aanvraag account nieuwe medewerker (<5)	5
15	Aanvraag compleet opheffen werkplek	20
16	Aanvraag opheffen account medewerker	20
17	Aanvraag opheffen werkplek	5
18	Aanvraag verhuizing medewerker (account)	3
19	Aanvraag goederen hardware (stand alone)	5*
20	Aanvraag goederen software	3*
21	Aanvraag goederen software Bedrijfssystemen	5
22	Aanvraag update CD applicatie	10
23	Aanvraag verhuizingen werkplek	op aanvraag
24	Aanvraag verzorgen / aanpassen telefoonvoorziening	5
25	Aanvraag inbelvoorziening WebAccess	5
26	Aanvraag Mobiele Telefonie	5
27	Aanvraag aanpassen intranet pagina (layout en / of content)	o.b.v. offerte
28	Aanvraag wijziging quota	3
29	Aanvragen Blokkeren account (hoge urgentie)	1
30	Aanvraag UMTS	5
31	Aanvraag Blackberry	5
Tabel 20 Producten / Diensten		

Aanvraagformulieren kunt u vinden op de SSO-ICT-klantensite.

*)genoemde levertijden behoren tot de basis dienstverlening.
Voor de "basis plus" wordt verwezen naar Bijlage 2 (Assortimentslijst)

Deze prioriteitstabel wordt binnen het incidentproces met betrekking tot meldingen van gebruikers aan de SSO-ICT Helpdesk over verstoringen op automatiseringsgebied.

Doelstelling binnen het incidentproces is gemelde verstoringen zo snel als mogelijk te herstellen. Aanbieding van een work-around (als herstelmiddel) kan voor het afhandelen van incidenten (verstoringen) voldoende zijn. Andere processen dragen zorg voor een definitieve oplossing.

Het maximaal aantal werkuren waarbinnen het incident moet zijn hersteld is, per prioriteit, als volgt:

Prioriteit	Doorlooptijd
Top	4 werkuren
Hoog	8 werkuren
Midden	24 werkuren.
Laag	40 werkuren
Tabel 21 Prioriteiten	

Aan de hand van de, door de gebruiker, verstrekte informatie bepaalt de Helpdeskmedewerker de prioriteit op basis van de onderstaande tabel.

Urgentie/Impact	Kan niet werken	Gehinderd	Geen hinder
Organisatie	Top	Top	Laag
Groep	Top	Hoog	Laag
Gebruiker	Hoog	Midden.	Laag
Geen		Laag	Laag
Tabel 22 Urgentie / Impact			

Nadere verklaring impact (hoeveel medewerkers ondervinden hinder van de verstoring):

Impact	Aantal medewerkers
Organisatie	> 20
Groep	>5 - ≤ 20
Gebruiker	1 - ≤ 5
Geen	
Tabel 23 Impact	

Nadere verklaring urgentie (mate van uitstel die medewerkers of het bedrijfsproces kan dulden):

Urgentie	Omschrijving
Kan niet werken	De gehele geautomatiseerde omgeving is niet beschikbaar. De gebruiker heeft totaal geen beschikking over de geautomatiseerde omgeving, die een voor hem of haar op dat moment noodzakelijk primair bedrijfsproces ondersteunt. (bijvoorbeeld: gebruiker heeft geen toegang tot het netwerk en kan lokaal niet verder werken. Gebruiker heeft geen toegang tot een bedrijfsapplicatie waarbij de verplichting geldt dat de te leveren dienst of het product binnen een dag moet worden geleverd aan derden.)
Gehinderd	Een deel van de geautomatiseerde omgeving functioneert niet. Een functionaliteit binnen een applicatie werkt niet.
Geen	Gebruiker kan verder werken, maar ervaart de verstoring als hinderlijk (bijvoorbeeld: gebruiker kan op de dichtstbijzijnde printer niet afdrucken, maar wel op een andere printer op het netwerk. PC gebruiker start niet op, maar kan wel inloggen op de PC van een collega, die niet aanwezig is)
Tabel 24 Verklaring urgentie	

Categoriën	Omschrijving
Class 1 Changes (major):	- Grote impact / groot beslag op resources en/of andere middelen nodig voor realisatie - Changes die voortvloeien uit grote projecten of interne urgente verzoeken van Opdrachtnemer met grote impact - Behandeling te allen tijde in CAB of gezien prioriteit c.q. impact zelfs hoger echelon - Aantal betrokken users betreft één of meerdere dienstonderdelen of gehele infrastructuur
Class 2 Changes (medium)	- Niet geringe impact of redelijk beslag op resources en/of andere hulpmiddelen nodig voor realisatie - Oplossing op relatief korte termijn realiseerbaar met vertegenwoordigers van 2 of meerdere lijnafdelingen - Behandeling in CAB en besluitvorming zonodig in overleg met de accountmanager - Aantal betrokken users betreft één of meerdere groepen users
Class 3 Changes (minor)	- Geringe impact of slechts weinig beslag op resources en/of middelen nodig voor realisatie - Verzoeken tot aanmaak van een standaardchange - Eenvoudige snelle oplossing realiseerbaar betrokken 1 of 2 lijnafdelingen behandeling ad_hoc met specialisten - Besluitvorming door Change Manager - Aantal betrokken users minimaal (veelal lokale wijzigingen)
Tabel 25 Categoriën Changeproces	

Trefwoord	Verklaring
ACIB	Advies en Coördinatiepunt Integriteit en Beveiliging
A&P	SO-ICT Afdeling Adviezen en Projecten
BISL	Business Information Service Library
BSK	Bestuurskern Verkeer en Waterstaat
BVA	Beveiligingsambtenaar
CAB	Change Advisory Board
CHANGE	Wijziging op Infrastructuur
CMDB	ConfiguratieManagement DataBase
CPU	Central Processor Unit
DVO	Dienstverleningsovereenkomst
FMC	Ministerie van Verkeer en Waterstaat Directie Financiën, Management en Control
GOUD	Gezamenlijke Ontwikkeling Uniforme rijksDesktop
ICTU	ICT Uitvoeringsorganisatie
KANS	Kriteria Acceptatie Nieuwe Systemen
LAN/WAN/MAN	Soorten netwerkverbindingen
NNV	Nieuwe Netwerk Voorzieningen
PABX	Telefooncentrale
PDO	Producten Diensten Overzicht
RSS	Really Simple Syndication (eenvoudige gelijktijdige publicatie)
SG	Secretaris-Generaal
SLA	Service Level Agreement
SSO-ICT	Shared Service Organisatie - Informatie Communicatie Technologie
SZW	Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid
VenW	Ministerie van Verkeer en Waterstaat
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid
VIRBI	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksoverheid Bijzondere Informatie
VWS	Ministerie van Volksgezondheid Welzijn en Sport
WBP	Wet Bescherming Persoonsgegevens
Tabel 26 Afkortingen en verklaringen	



Convenant VWS-V&W

Bijlage 8a

behorende bij het Convenant Dienstverlening ICT

Addenda

Invulling/inrichting Addenda zal in overleg met VenW/SSO-ICT plaatsvinden op basis van:

- de huidige SLA's, die de FD met haar klanten van VWS was overeengekomen
- de Diensten
- de gegevens in het Protocol van Overdracht 'ICT-middelen'
- het DVO van SSO
- de uitkomsten van KANS op alle applicaties van VWS en de voorstellen SSO/ICT daarop
- de financiële afspraken

Planning: eerste kwartaal 2009



DienstverleningsOvereenkomst

voor het

Ministerie van VWS

Aldus overeengekomen en getekend

(Definitief 2.0 dd. 9-04-2010)

Datum: 9 april 2010

Datum: 9 april 2010

Ministerie van VWS

Directeur DRV

Drs. J.J.H. Been

Shared Services Organisatie

Directeur SSO-ICT

Mr. P. van der Weyden



door 10.2.e

Versie: Definitief 2.0 - Den Haag, 9 april 2010

Status

Versie	Status	Aangepast door	Datum	Reden aanpassing
2.0	Definitief 2010	10.2.e	09-04-2010	Aanpassing E-services en changemanagement VWS
			08-04-2010	Aanpassing financiële bijlage m.b.t. "inhuur"
			07-04-2010	Aanpassingen n.a.v. gesprek 10.2.e
			19-03-2010	Aanvulling inhuurgegevens i.o.v. 10.2.e
			17-03-2010	Laatste input VWS verwerkt
			03-03-2010	Controllercheck verwerkt
			24-02-2010	Vaststelling finale versie i.o.m. Relatiemanagement
			18-02-2010	Vaststelling préfinal versie i.o.m. 10.2.e
1.6	Concept 2010	10.2.e	18-02-2010	Spreadsheets ingevoegd
			12-02-2010	Aanpassingen redactie na overleg dd 12-2-2010 10.2.e
1.5	Concept 2010	10.2.e	03-02-2010	Aanpassingen redactie en geformuleerde acties 10.2.e
1.4	Concept 2010	10.2.e	26-01-2010	Aanpassingen n.a.v. overleg dd 21-01-'10 met 10.2.e en Regieorganisatie
1.3	Concept 2010	10.2.e	18-12-2009	Review
1.2	Concept 2010	10.2.e	15-12-2009	N.a.v. overleg met 10.2.e
1.1	Concept 2010	10.2.e	11-11-2009	N.a.v. overleg met Relatiemanagement SSO-ICT
1.0	Definitief 2009	10.2.e	24-04-2009	Finale financiële punten toegevoegd. Laatste reviewronde. 10.2.e



Inhoudsopgave

1	DVO	4
1.1	Algemeen	4
1.2	De Dienst	5
1.3	Kritische succesfactoren	5
1.4	Kwaliteitsborging	6
1.5	Continuïteit van de dienstverlening	6
1.6	Toetsing	6
1.7	Aanvullende werkzaamheden	7
1.8	Relatie met andere documenten	7
1.9	Beveiliging	7
1.10	Beheer van de DVO	8
1.11	Looptijd	8
1.12	Kaders	8
1.13	Afstemming / overleg	9
1.14	Financiering	9
2	DIENSTVERLENINGSNIVEAUS ICT	10
2.1	Openingstijden dienstverlening	10
2.2	Onderhoud	12
2.3	Beschikbaarheid van Netwerk, servers en datastorage	13
2.4	Bestellingen	14
2.5	(Spoed)aanvragen	14
2.6	Uitwijk	14
2.7	Incidenten / meetmethode op tijd	14
2.8	Dienstverlening bij bijzondere (politieke) gebeurtenissen	15
2.9	Productgroepen	15
2.9.1	Productgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN	15
2.9.2	Productgroep E-SERVICES	16
2.9.3	Productgroep ADVIEZEN en PROJECTEN	16
2.9.4	Productgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN	17
2.9.5	Productgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE	18
3	DIENSTKARAKTERISTIEKEN	19
3.1	Helpdesk SSO ICT 5555	19
3.2	Incident-management	20



3.2.1	<i>Functionaliteit gebruikersondersteuning</i>	20
3.2.2	<i>Communicatie / informatie over incidenten</i>	20
3.2.3	<i>Prioriteitsstelling incidenten</i>	21
3.2.4	<i>Calamiteitenprocedure</i>	21
3.3	<i>Wijzigingsproces</i>	22
3.3.1	<i>Changeproces in een notedop</i>	23
3.3.2	<i>Standaard c.q. routinematige wijzigingen</i>	23
3.3.3	<i>Onderhoudsweekenden</i>	24
3.3.4	<i>Changemanagement VWS</i>	24
3.4	<i>Overleg</i>	25
3.5	<i>Escalatie</i>	26
3.6	<i>Klantgerichte prestatieindicatoren</i>	27
4	FINANCIEEL OVERZICHT 2010	29

- Bijlage 1** Contactpersonen
- Bijlage 2** Overzicht Addenda
- Bijlage 3** Model Addendum
- Bijlage 4** Spoedaanvragen
- Bijlage 5** Afkortingen, definities en vaktermen
- Bijlage 6** Wijzigingenblad DVO
- Bijlage 7** Issuelist / Wijzigingenblad voor de DVO
- Bijlage 8** Lijst distributie DVO
- Bijlage 9** Financiële DVO overzicht



1 DVO

1.1 Algemeen

Deze DienstverleningsOvereenkomst (DVO) heeft tot doel de afspraken tussen

- het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (Min VWS), opdrachtgever, en
- de Shared Service Organisatie Informatie en Communicatie Technologie (SSO ICT), opdrachtnemer,

over af te nemen diensten en bijbehorende dienstverleningsniveaus vast te leggen.

Het DVO vindt zijn oorsprong in de algemene uitgangspunten van het Governance-model, die leidend zijn. Het PDO SSO ICT en de PDG van VWS zijn in beginsel beiden van toepassing, maar zolang zaken nog niet getransformeerd zijn is de PDG van VWS van kracht. De prijzen en servicelevels van SSO zijn leidend. Aan de hand van het Transformatieplan zal ieder kwartaal worden geëvalueerd. De inhoud van deze DVO is onderhevig aan veranderingen ten gevolge van o.a. de vorderingen van het Transformatieplan en heeft derhalve een dynamisch karakter. Voor 2010 geldt het nieuwe gemeenschappelijke PDO (aanbod gestuurd model uitgaande van verdergaande standaardisatie). Het gemeenschappelijke PDO is door vraagarticulatie bij de regieorganisaties van de deelnemende departementen tot stand gekomen en is gebaseerd op besluitvorming binnen het Opdrachtgeversberaad, waarin o.a. ook de Opdrachtgever is vertegenwoordigd.

Deze DVO beschrijft:

- de scope, de inhoud van de dienstverlening en de kaders, tezamen met het niveau van de dienstverlening dat in afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is overeengekomen;
- het gemeenschappelijke referentiekader voor de overeengekomen dienstenniveaus

en vormt daarmee een normstelling (benchmark) voor prestatiemetingen.



Hoofdstuk	Omschrijving
1	Overzicht algemene geldigheid en afspraken van de DVO.
1	Verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden contracterende partijen.
2	Beschrijving dienstverlening. Per dienst worden de aspecten van de dienstverlening gespecificeerd.
3,4	Wijze waarop de uiteindelijke dienstverlening gemeten wordt.
4	Welke rapportages m.b.t. die dienstverlening worden opgeleverd.
Tabel 1 Dienstverleningsonderwerpen	

1.2 De Dienst

De basisdienstverlening, zoals verwoord in de offerte van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever, behorend bij het Bestuurlijk Besluit (feb. 2009), bestrijkt beknopt het leveren en beheren van de kantoorautomatisering voor Opdrachtgever, waaronder:

- Werkplekbeheer; (hard- en software)
- Gebruikersondersteuning;
- Netwerkbeheer;
- Technisch beheer van alle servers;
- Applicatiehosting (softwaredistributie);
- Functioneel beheer voor generieke kantoorautomatiseringsapplicaties

Het Producten en Diensten Overzicht (PDO) bevat een genuanceerde opsomming van producten en diensten. Uitzonderingen op de dienstverlening zijn in de offerte opgenomen.

Daarnaast is het van belang te noemen dat

- voor nieuwe en vertrekkende bewindspersonen onvoorwaardelijk een werkplekondersteuning geldt die met voorrang wordt afgehandeld.
- dit tevens geldt voor ondersteuning bij algemene en politieke beschouwingen en begrotingsbehandelingen.

1.3 Kritische succesfactoren

Als Shared Services Organisatie is Opdrachtnemer bekend met de kritieke succesfactoren betreffende de dienstverlening rond Shared Services. Het is van belang dat de efficiëntie van Shared Services ten goede komt aan de Opdrachtgevers van de betreffende dienst. Voor Opdrachtnemer betekent dit dat de dienstverlening in prijs en kwaliteit concurrerend moet kunnen zijn met alternatieven op de markt. Kwaliteit heeft hierbij niet uitsluitend betrekking op de technische voorziening, maar betreft nadrukkelijk ook de daaraan inherente dienstverlening.



1.4 Kwaliteitsborging

Naast de bovengenoemde diensten (1.2) besteedt Opdrachtnemer veel aandacht aan continuïteit en informatiebeveiliging. Opdrachtnemer is aangesloten bij GovCert. Daarnaast wordt gebruik gemaakt van PRINCE II-systematiek voor het inrichten en uitvoeren van projecten.

Aan de hand van de bovengenoemde diensten vindt periodieke kwaliteitscontrole en borging plaats. Voorafgaand aan de implementatie van applicaties voor nieuwe of aangepaste producten en diensten borgt de Opdrachtnemer de kwaliteit aan de hand van een set van acceptatiecriteria (Kriteria Acceptatie Nieuwe Systemen, KANS-document).

De kwaliteit van de dienstverlening wordt op reguliere basis gemonitord aan de hand van:

- Rapportages;
- Klanttevredenheidsonderzoeken;
- Audits;
- Benchmarks.

1.5 Continuïteit van de dienstverlening

De Opdrachtnemer groeit vanzelfsprekend mee met de functionele eisen en wensen van haar klanten. Opdrachtnemer is zich ervan bewust dat haar toegevoegde waarde ligt in het ondersteunen van haar klanten bij de dagelijkse werkzaamheden en het blijvend zoeken naar verbeteringen in die ondersteuning.

De Opdrachtnemer is op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen en brengt relevante nieuwe functionaliteiten ook graag onder de aandacht van haar Opdrachtgevers. Het is daarbij aan de Opdrachtgevers om de nieuwe functionaliteiten op hun waarde te schatten en te bepalen of deze hen in staat stelt de bedrijfsprocessen beter of gemakkelijker te ondersteunen. Uiteindelijke besluitvorming vindt plaats via het reguliere PDO-proces.

Naast de basisdienstverlening voor de diensten zoals beschreven in paragraaf 1.2, levert Opdrachtnemer de mogelijkheid om op offertebasis en onder voorwaarden, ook 7x24 uur dienstverlening met behulp van een piketdienst op dienstspecifieke applicaties af te nemen.

1.6 Toetsing

De Opdrachtnemer is in staat inzicht te verschaffen in het door haar geleverde kwaliteitsniveau. Het kwaliteitsniveau wordt gerealiseerd door actief management van zowel de operationele- als de (ITIL) beheerprocessen. Deze beheerprocessen bieden in combinatie met het Voorschrift Informatiebeveiliging



Rijksoverheid (VIR) het raamwerk voor zowel interne als externe audits. Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld, middels een Third Party Mededeling (TPM), jaarlijks inzicht te krijgen in de kwaliteit van het IT beheer.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie en uitvoering van klanttevredenheidsonderzoek.

De Opdrachtnemer verstrekt uitsluitend gegevens ten behoeve van externe audits na toestemming van de Opdrachtgever en/of eigenaar van het betreffende systeem of proces.

Verzoeken van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer in dit kader dienen per brief bij de Directeur SSO ICT te worden ingediend.

1.7 Aanvullende werkzaamheden

In geval van aanvullende werkzaamheden kan op verzoek van Opdrachtgever een offerte worden uitgebracht. Verzoeken worden altijd getoetst aan kaders die zijn overeengekomen in het Opdrachtgeversberaad.

1.8 Relatie met andere documenten

Deze DVO heeft een relatie met de volgende documenten:

Documenten	Datum
Bestuurlijk besluit	juli 2008
Position Paper GOUD	maart 2008
Governance ICT	juni 2008
Offerte aan Ministerie van VWS	juni 2008
Protocol van Overdracht	febr 2009
Producten en Diensten Overzicht 2010 (PDO ICT-deel)	december 2009 (nog vast te stellen in Opdrachtgeversberaad)
KANS – document SSO ICT	juli 2009

Tabel 2 Relatie met andere documenten

1.9 Beveiliging

Opdrachtnemer levert diensten die voldoen aan normen van het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst Bijzonder Informatie (VIRBI) tot en met Departementaal Vertrouwelijk en de Wet op Bescherming van Privacy (WBP). Technisch beheer van applicaties en systemen met de rubriceringen staatsgeheim confidentieel en staatsgeheim zeer geheim, maken geen onderdeel uit van de dienstverlening. Opdrachtnemer is aangesloten bij GovCert.



1.10 Beheer van de DVO

Het onderhoud en beheer van wijzigingen van de DVO is een taak van Relatiemanagement van Opdrachtnemer. Deze is verantwoordelijk voor

- het beheer van wijzigingsverzoeken;
- het versiebeheer van de DVO;
- verspreiding van de DVO.

Indien de Opdrachtgever een wijziging wil doorvoeren in deze DVO, dan dient die te worden ingediend bij de Relatiemanager van Opdrachtnemer. Een wijziging van deze DVO wordt pas definitief doorgevoerd indien beide partijen daarmee instemmen. Alle geaccordeerde wijzigingen zullen vermeld worden in Bijlage 6. Indien de actualiteit van (contact)personen in de bijlage bijstelling behoeft, kan aanpassing in overleg plaatsvinden zonder dat opnieuw de DVO behoeft te worden bijgesteld.

1.11 Looptijd

- Deze aangepaste DVO geldt vanaf 1-1-2010. De DVO met het Ministerie van VWS is in oorsprong gestart per 1-10-2008 en heeft een duur van 5 jaren met een optie tot verlenging van 5 jaren tenzij één van de partijen vóór het vierde jaar aangeeft dit niet te willen (conform Offerte).
- De DVO ondergaat per jaar een review.
- Het overeengekomen wijzigingsproces (zie paragraaf 1.10) voorziet in situaties waarin nieuwe wensen door Opdrachtgever worden geuit en worden behandeld.

1.12 Kaders

Voorgenomen intenties m.b.t. de rijkswerkplek (GOUD), zoals concreet verwoord in de Position Paper GOUD (maart 2008) en de vastgestelde uitgangspunten in de Governance ICT (juni 2008), vormen belangrijke doelen en uitgangspunten voor samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De dienstverlening wordt geleverd binnen algemeen vastgestelde kaders zoals verwoord in de PDO.

SSO ICT heeft een set klantgerichte prestatie indicatoren (KPI's) ontwikkeld. Een overzicht van de KPI's en bijbehorende normen die SSO ICT zichzelf stelt is opgenomen in deze DVO (paragraaf 3.6). Over deze KPI's wordt maandelijks gerapporteerd op het SSO-ICT portal dat voor Opdrachtgever toegankelijk wordt.



1.13 Afstemming / overleg

De (contactpersonen van) Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen zo vaak als wenselijk af over de dienstverlening. Onderwerp van gesprek is dan in ieder geval de voortgang, de kwaliteit, de financiën, prognoses en resterende planning. Voor nadere overlegafspraken wordt verwezen naar het document Governance ICT (juni 2008) en paragraaf 3.4 van deze DVO.

Zowel aan de opdrachtgevende als opdrachtnemende partij zijn per werkveld contactpersonen benoemd, zie bijlage 1.

1.14 Financiering

Uitgangspunt is de financiële paragraaf van het document Governance ICT met onderwerpen als:

- Interdepartementale verrekening
- Betaaltermijnen
- Kostprijsmodel
- Tekort- en overschotproblematiek
- Escalatieprocedure¹.

Voor het Ministerie van VWS geldt dat verrekening 3-maandelijks plaats vindt middels een factuur in de vorm van een verrekenstuk/boekingsformulier. Producten en/of diensten waarvoor decentrale financiering geldt, worden doorbelast aan de afnemer.

In de bij deze DVO behorende Addenda (bijlage 2) zijn de kosten per vastgesteld dienstonderdeel opgenomen. In hoofdstuk 4 is een totaaloverzicht opgenomen van de afgenomen ICT-componenten die in rekening worden gebracht.

¹ De Governance noemt de desbetreffende paragraaf 'Boeteclausule' maar doelt, bij niet nakoming van afspraken, op de omschreven escalatieprocedure



2 Dienstverleningsniveaus ICT

In onderstaande paragraaf worden de dienstverleningsafspraken beschreven.

2.1 Openingstijden dienstverlening

In onderstaande tabel worden de tijdstippen aangegeven waarop de dienstverlening ter beschikking wordt gesteld met eventuele toelichting.

Omschrijving	Tijd	Toelichting
Helpdesk SSO ICT 070 340 5555	Werkdagen van 07.30 tot 17:30 uur	Meldingen en vragen worden afgehandeld d.m.v. vraagprotocollen en o.b.v. gespreksnormen van Incident Management
Bestellingen cf leveringsvoorwaarden PDO		Dienstverlening is uitsluitend van toepassing op basis en basis+ materialen die via SSO ICT worden geleverd / in eigendom heeft
Incidenten	<u>Binnen</u> tijdstippen werkdagen	Meldingen bij Helpdesk SSO-ICT 070 340 5555
Calamiteiten	• <u>Binnen</u> tijdstippen werkdagen • <u>Buiten</u> tijdstippen werkdagen	Werkwijzen: • Incident Management SSO-ICT • Piket-regeling VenW 070 3516171
Gepland onderhoud	Bij onderhoudstijd die leidt tot niet beschikbaar zijn van de dienstverlening vindt minimaal 10 werkdagen van te voren overleg plaats met de Opdrachtgever	Gepland onderhoud (zie paragraaf 2.2) valt buiten het afgesproken dienstverlenings-niveau voor beschikbaarheid.
Productie	7 x 24 uren	Behoudens periodes benodigd voor gepland onderhoud.

Tabel 3 Openingstijd dienstverlening

De geldende servicelevels (normen kwaliteitsattributen) van Opdrachtnemer zijn van toepassing op Opdrachtgever per ingangsdatum van deze DVO. In geval van Dienstverleningsniveau 2 stelt Opdrachtnemer als voorwaarde aan Opdrachtgever dat een A&K-analyse is verricht en een uitwijkplan beschikbaar is. Bijgaande tabel ter nadere toelichting:



	Servicelevel 1	Servicelevel 2
	Basis en basisplus	Optioneel in basisplus
	KA en Dienstspectifieke systemen	Uitsluitend dienstspectifieke systemen
Beschikbaarheid	- Minimaal 95% per maand - Minimaal 98% per jaar tijdens openingstijden <u>Incidentenafhandeling:</u> Tijdens openingstijden conform omschreven prioriteiten en urgentie/impacttabel	Minimaal 97% per maand Minimaal 99,2 % per jaar tijdens openingstijden <u>Incidentenafhandeling:</u> Tijdens openingstijden op call to fix basis (< of = 4 uren) <u>Optionele ondersteuning:</u> 24*7 d.m.v. Piketdienst uitsluitend op offertebasis
Bereikbaarheid	Openingstijden van 07.30 tot 17:30 uur (incidenten)	Buiten openingstijden Piketdienst t.b.v. calamiteiten of ingekochte optionele 24*7 dienstverlening
Betrouwbaarheid	Back-up t.b.v. borging data - Dagelijks/bewaartermijn 1 week - Wekelijks/bewaartermijn 1 maand - Maandelijks/bewaartermijn 1 jaar Restore vindt plaats conform normen omschreven in het PDO. Opdrachtnemer kan t.b.v. actualiteit en integriteit van het back-up/restore proces een test (rapport) aanvragen.	
Hersteltijd (incident)	Conform bijlage 4 van het PDO tabel 18 prioriteiten	Conform bijlage 4 van het PDO t.w. met prioriteit top of hoog met een doorlooptijd van < 4 werkuren resp. < 8 werkuren
Levertijden	Conform tabel standaard wijzigingen met vaste doorlooptijden	Doorlooptijden afhankelijk van aard en complexiteit
Kwaliteit	- Adequaate opgeleide medewerkers - Prince II en ITIL - Klantgerichte KPI's - Periodieke DAD en RAD audits - Third Party Mededeling (TPM) - Quality Assurance	
Beveiliging	Conform VIR en Baseline Beveiliging. Conformerings wordt getoetst door DAD/ RAD.	

Tabel 4 Dienstverleningsniveaus 1 en 2

Tabel 4 Dienstverleningsniveaus 1 en 2



Applicaties die in aanmerking komen voor toewijzing van een Servicelevel worden conform het PDO te allen tijde aan de zg KANS-toets onderworpen met de volgende consequenties:

- Wanneer aan de KANS-criteria is voldaan dan is minimaal Servicelevel 1 van toepassing en is de status "Resultaatverplicht (R)" aan de orde;
- Wanneer niet wordt voldaan aan KANS-criteria tijdens de transitiefase dan zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk overleggen op welke wijze en met welke maatregelen de desbetreffende applicaties alsnog kunnen voldoen aan KANS. Tot het moment van acceptatie geldt de status "Inspanningsverplicht (I) zonder Servicelevel".

2.2 Onderhoud

De beschikbaarheid van de dienstverlening kan beperkt worden door de benodigde onderhoudstijd. Onderhoud is zowel correctief als preventief van aard en valt onder de reguliere kosten tenzij er sprake is van aanvullende functionaliteiten. In die gevallen zal worden geoffereerd en bij consensus tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer implementatie via het wijzigingsproces worden afgehandeld. Het volledige onderhoudschema staat onder controle van Change Management. Tijdens onderhoud kunnen functionaliteiten niet beschikbaar zijn.

In het geval dat Opdrachtnemer onderhoud pleegt (alle vormen van onderhoud), draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de bijbehorende documentatie wordt gecontroleerd en zonodig wordt aangepast. Opdrachtnemer zal er voor zorgdragen dat Opdrachtgever, voor zover relevant, blijft beschikken over de meest actuele documentatie over de eigenschappen en gebruiksmogelijkheden van de diensten. De documentatie dient zodanig te zijn dat:

- zij een juiste, volledige beschrijving geeft van de diensten en de functies daarvan
- technisch beheer, onderhoud en ontwikkeling, alsmede beheer van (delen van) de diensten ook door derden kan plaatsvinden

Onderstaande tabel geeft nadere informatie over verschillen tussen regulier en ad-hoc onderhoud:



Omschrijving	Regulier	Ad-hoc
Het moment van onderhoud	Gepland is in de regel het 1e volledige weekeinde van de maand. Onderhoud vindt buiten openingstijden plaats (iedere 1 ^e weekend van de maand van vrijdag 19.00 uur – maandag 06.00 uur).	Uitgezonderd zijn wijzigingen in relatie tot onderhoud die met spoed doorgevoerd moeten worden. Deze worden z.s.m., indien mogelijk na overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, doorgevoerd.
Overleg	Reguliere onderhoudswerkzaamheden vinden maandelijks plaats in overleg met de Opdrachtgever.	Indien noodzakelijk kan in overleg tussentijds onderhoud worden ingepland en gepleegd.
Communicatie	Indien gebruik gemaakt wordt van de vaste onderhoudsweekenden zal Opdrachtgever hierover communiceren via een bericht op intranet/ algemene mail. Hierover is een verwijzing opgenomen in de geldende PDO en DVO.	Bij ongepland onderhoud als gevolg van incidenten en calamiteiten vindt adequate communicatie plaats door in Bijlage 1 genoemde verantwoordelijke personen.

Tabel 5 Onderhoud

2.3 Beschikbaarheid van Netwerk, servers en datastorage.

De beschikbaarheid van de netwerk, servers en datastorage wordt door Opdrachtnemer gegarandeerd conform de norm in deze tabel.

Beschikbaarheid	Norm per jaar tijdens openingstijden
netwerk, servers en datastorage	98%

Tabel 6 Norm beschikbaarheid

Indien Servicelevel 2 wordt afgenomen is deze tabel van toepassing:

Beschikbaarheid	Meetmethode	Meetinterval	Berekening beschikbaarheid *)
Van de dienstverlening	automatisch	5 minuten m.u.v. gepland onderhoud	$(1-(t1/t2))*100\%$

Tabel 7 Meetmethode beschikbaarheid

*)

t1 - De tijd dat de dienst niet beschikbaar is m.u.v. gepland onderhoud

t2 - is de maximale beschikbaarheid o.b.v. 24*7 dienstverlening

Het percentage beschikbaarheid wordt per kalendermaand berekend. Gerapporteerd wordt conform kaders zoals beschreven in Hoofdstuk 1.12 van onderhavig DVO.



2.4 Bestellingen

De bestellings- en leveringsvoorwaarden zoals omschreven in het PDO zijn volledig van toepassing. Opdrachtgever stelt aanvraag-/bestelgemachtigden aan en levert periodiek een actuele lijst aan. Specifieke artikelen kunnen alleen door de Regie-organisatie worden besteld.

2.5 (Spoed)aanvragen

Ter verduidelijking van de werkwijze bij het ministerie van VWS, ten aanzien van een aantal nader genoemde (spoed)aanvragen, is bijlage 4 opgenomen.

2.6 Uitwijk

Ten aanzien van basis- en basisplus dienstverlening wordt, om continuïteit te waarborgen, gebruik gemaakt van geografisch gescheiden twin-datacenters. De (nood)stroomvoorziening ten behoeve van stroom en koeling van het VWS datacenter voldoet aan uitgangspunten en kaders zoals geformuleerd in de tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen offerte.

2.7 Incidenten / meetmethode op tijd

De afhandeling van incidenten binnen werktijden wordt door Opdrachtnemer gegarandeerd conform de norm in hiernaast staande tabel.

Afhandeling van	Op tijd - per maand
Incidenten	90%

Tabel 8 Norm afhandeling incidenten

Geregistreerde Servicecalls met de categorie "Incident" worden meegenomen in de meting, behoudens Servicecalls waarvan de melder een medewerker van de SSO ICT is (events).

Van alle Servicecalls, die voldoen aan de bovenstaande voorwaarden, wordt de streefdatum en tijd vergeleken met de werkelijke afsluitdatum en tijd. De uitkomst wordt weggeschreven in een speciaal veld. Volgens het volgende principe:

Uitkomst	Werkelijke afsluitdatum en tijd
Binnen	≤ Streefdatum en tijd
Buiten	> Streefdatum en tijd
Werkelijke afsluitdatum	Geen werkelijke streefdatum ingevoerd

Tabel 9 Relatie streefdatum

Meting van afhandeling van incidenten vindt maandelijks plaats. Op de vijfde werkdag van elke werkdag wordt de meting afgerond en het percentage "Binnen" wordt

gerapporteerd aan de vertegenwoordiger van de klantenorganisatie. Bij Servicecalls waarbij de richtlijn "wacht op klant" is toegepast, wordt de periode die hiermee is gemoeid opgeteld.



2.8 Dienstverlening bij bijzondere (politieke) gebeurtenissen

De basisdienstverlening van Opdrachtnemer geldt ook tijdens onderstaande bijzondere (politieke) gebeurtenissen:

- Algemene Politieke Beschouwingen (na Prinsjesdag);
- Begrotingsbesprekingen
- Regeringsverklaringen (minimaal eens in de 4 jaar).

De Regieorganisatie van Opdrachtgever is te allen tijde, indien mogelijk, verantwoordelijk voor het tijdig (binnen 10 werkdagen voorafgaand) doorgeven van juiste data en tijden voor de ondersteuning rondom bewindslieden. Conform het PDO geldt voor nieuwe en vertrekkende bewindslieden en de ambtelijke top onvoorwaardelijk een werkplekondersteuning die met voorrang wordt afgehandeld. Dit geldt tevens voor ondersteuning bij algemene politieke beschouwingen en begrotingsbehandelingen.

2.9 Productgroepen

De volgende genoemde productgroepen worden ook in de domeinenstructuur van de Governance ICT aangehaald. Conform de offerte biedt de Opdrachtnemer geen ontwikkeling van websites of webapplicaties (e-services). Dit is een verschil ten opzichte van het PDO.

2.9.1 Productgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

	Product	Verrekening	Afname	Kosten €
	Standaard werkplek functionaliteit • Basis werkplek (desktop) • Beeldscherm t/m 19" • Basis werkplek (notebook) • User accounts	SSO		10,20
B+	Aanvullende werkplekfunctionaliteit • Generiek • Specifiek	SSO	Aantallen zie bijlage 9	
Totaal				

Tabel 10

Tabel 10

Voor ondersteuning op buitenlokaties is de afspraak uit het PDO van toepassing waarbij uitgangspunt is het aantal lokaties van de transitiedatum.

Gewenste rapportages, waarover concrete operationele afspraken kunnen worden gemaakt, betreffen de onderwerpen Servicecalls en Changes.



Rapportages		Frequentie p.j.
		VWS
• Afhandeling incidenten		12
• Gebruikersaccounts met laatste inlogdatum		2
• Email quota		2
• Basis- en basisplus werkplekken		2
• Dienstspectifieke applicaties		2
• WebAccess en Blackberry gebruik		2
• Locaties		2
• Trekkingsrecht		2

Tabel 11

2.9.2 Productgroep E-SERVICES

In aansluiting op het gestelde in het Convenant in art. 1.1.1 en 1.1.2 en met in achtneming van art. 5.4.1 en 5.4.3 zijn Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen dat de dienstverlening – waarop het Convenant betrekking heeft – wordt uitgebreid met het domein E-services. Opdrachtgever zal voor iedere afzonderlijke opdracht tot het verrichten van diensten een nadere opdracht met Opdrachtnemer afsluiten. De voorwaarden van het Convenant en de daarbij behorende bijlagen zijn eveneens van toepassing op de nadere opdracht.

2.9.3 Productgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

	Product	Verrekening	Afname	Kosten €
	Advisering en projectleiding generieke ICT	Centraal		n.v.t.
B +	Advisering en projectleiding specifieke ICT	SSO	p.m.	2 FTE o.b.v. 1369 werkbare uren, offerte of daadwerkelijke kosten inhuur
Totaal				

Tabel 12

Daar waar trekkingsrechten worden ingezet ten behoeve van Advisering en/of Projectleiding zal 2X per jaar over de stand van zaken worden gerapporteerd. Aanvullende offertes op basis van Hafir tarieven zullen aan de orde zijn op het moment dat alle mogelijkheden met trekkingsrechten zijn uitgeput. Voor gedetailleerde informatie hieromtrent wordt verwezen naar de offerte van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtgever voorziet jaarlijks in een projecten forecast t.b.v. inzet van trekkingsrechten. Opdrachtnemer kan in overleg met Opdrachtgever, trekkingsrechten inzetten daar waar het betreft gemeenschappelijke ontwikkelingen.



2.9.4 Productgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

	Product	Verrekening	Afname	Kosten C
B+	Hosting, Implementatie, technisch beheer en/of onderhoud	SSO	O.b.v. bouwstenen	10.2.g.
Totaal				

Tabel 13

Specifieke systemen en het hosten van sites zijn KANS-resultaat afhankelijk. Indien er sprake is van implementatie van "nieuwe" systemen zijn HAFIR-basistarieven 2010 van toepassing (zie onderstaande informatie gepubliceerd door het Ministerie van Financiën).

2.1 Tarieven per salarisschaal in 2010

(bedragen in euro's)

loonschaal	salariskosten per mensjaar in Euro	overhead in Euro	totale kosten in Euro	kostendekkend tarief per uur	kosten-plus tarief excl. btw	kosten-plus tarief incl. btw
				in Euro	in Euro	in Euro
1				10.2.g.		
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						

Beheer

Er zal een nadere uitwerking worden gemaakt van de beschrijving van de verschillende vormen van beheer. Hierover zal nader overleg plaatsvinden.



2.9.5 Productgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

	Product	Verrekening	Afname	Kosten C
B	• Exploitatie • Investering • Vaste telefonie • Telefonietikken • Beheer mobiele telefonie • Correctie SSO-ICT - VWS	SSO		1029
Totaal				

Tabel 14



3 Dienstkarakteristieken

3.1 Helpdesk SSO ICT 5555

Ten behoeve van de dienstverlening is door Opdrachtnemer een Helpdesk SSO ICT ingericht. De helpdeskmedewerker (1e lijns)

- neemt meldingen van incidenten in ontvangst en registreert ze;
- overlegt met betrokkenen over de aard van de incidenten
- bepaalt de prioriteit van de te ondernemen stappen; (waaronder inschakeling van derden)
- en neemt maatregelen om de incidenten te (laten) verhelpen.
- beantwoordt vragen rondom het functioneel gebruik van kantoorautomatisering en basisapplicaties

Hierbij zal veelvuldig gebruik worden gemaakt van de expertise van specialisten (2e lijns). De helpdeskmedewerker (caseverantwoordelijke) voert de coördinatie uit voor het afhandelen van de incidenten over de verschillende expertisegroepen.

Taken van de Helpdesk:

- Uitvoeren aspecten Incident management conform DVO afspraken;
- Beantwoording vragen en registreren / bewaken van Incidenten.

In onderstaande tabel worden beschikbaarheid en openingstijden van de Helpdesk SSO ICT 5555 afgegeven:

Afspraak item	Toelichting
Aanmelden incidenten, calamiteiten	Binnen openingstijden , of 24 * 7 via e-mail (indien beschikbaar)
Afhandeling van incidenten, verzoeken en functionele vragen Helpdesk SSO-ICT 5555	Werkdagen van 07.30 – 17.30 uur. Via telefoonnummer 070 340 5555 Mail : Helpdesk SSO-ICT (helpdesk.ssoict@minverw.nl)
<u>Buiten</u> openingstijden is de Helpdesk SSO-ICT voor incidenten bereikbaar - o via e-mail (indien beschikbaar) - o of, indien als dienstverlening afgenomen voor applicaties waarvoor Servicelevel 2 geldt, via de Piketdienst.	via algemeen telefoonnummer VenW 070 – 351 6171 (Calamiteitenmanager)



Calamiteiten	
Aanmelden standaard wijzigingen conform bijlage PDO	Via aanvraaggemachtigden (KA-coördinatoren) per directie
Aanmelden (niet standaard) wijzigingen	I.o.m. Relatiemanager Opdrachtnemer via regieorganisatie Opdrachtgever
Tabel 15 Bereikbaarheid en werktijden bij Incidenten en Calamiteiten	

3.2 Incident-management

3.2.1 Functionaliteit gebruikersondersteuning

Opdrachtnemer biedt de ondersteuning aan in de Nederlandse taal en stelt hiervoor een meldpunt (Helpdesk SSO ICT 5555) beschikbaar voor alle operationele communicatie. Dit centrale meldpunt van de opdrachtnemer:

- behandelt alle binnenkomende meldingen via telefoon en E-mail;
- registreert alle meldingen in een registratiedatabase waarna automatische terugkoppeling wordt gegenereerd naar melder;
- categoriseert alle meldingen in incidenten, verzoeken tot informatie;
- bewaakt alle meldingen en voorziet melder van informatie over de voortgang;
- informeert melder (telefonisch/per e-mail) als zijn melding is afgehandeld.

De processen van de Opdrachtnemer zijn zodanig ingericht dat in het geval van optredende verstoringen en calamiteiten de Opdrachtgever hierover wordt geïnformeerd. De Opdrachtnemer zal de medewerker die voor de Opdrachtgever als intermediair optreedt als eerste informeren en in overleg verdere communicatie bepalen.

De Opdrachtnemer verbindt zich aan de maandelijkse norm voor de afhandeling van aangemelde incidenten zoals afgesproken in een standaard dienstverleningsniveau met Opdrachtgever (zie paragraaf 2.7). Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever maandelijks van rapportage over de afgesproken norm.

3.2.2 Communicatie / informatie over incidenten

Wanneer een incident wordt aangemeld wordt deze geregistreerd en krijgt de melder het servicecall-nummer van het incident teruggekoppeld. De Helpdesk SSO ICT 5555 treedt in overleg met de melder indien:

- dit de afhandeling van het incident bespoedigt;
- er substantiële uitzonderingen dan wel afwijkingen optreden ten opzichte van de gebruikelijke of specifiek afgesproken incidentafhandeling;
- er vertraging wordt verwacht in de afhandeling van een incident;
- het incident is afgehandeld.



Onder vermelding van het verstrekte servicecallnummer kan informatie worden opgevraagd over status en/of de afhandeling van het desbetreffende incident.

3.2.3 Prioriteitsstelling incidenten

Prioriteitsstelling vindt plaats op basis van gedetecteerde (on)beschikbaarheid van gegarandeerde dienstverlening. In het Incident Management Proces zijn uitgangspunten en werkwijze beschreven. Incidenten worden afgehandeld

Prioriteiten	Binnen werkuren
Top	4 Werkuren
Hoog	8 Werkuren
Midden	24 Werkuren
Laag	40 Werkuren

Tabel 16 Doorlooptijden Incidenten

binnen de openingstijden (07.30 - 17.30 uur). Voor toelichting op de dienstverlening t.a.v. Incidenten / Calamiteiten in relatie tot openingstijden wordt verwezen naar paragraaf 3.1. Bij afname van de piketregeling

krijgen incidenten en calamiteiten buiten openingstijden standaard de hoogste prioriteit TOP).

Aan de hand van door de gebruiker gemelde informatie bepaalt de Helpdeskmedewerker op basis van deze tabel de prioriteit.

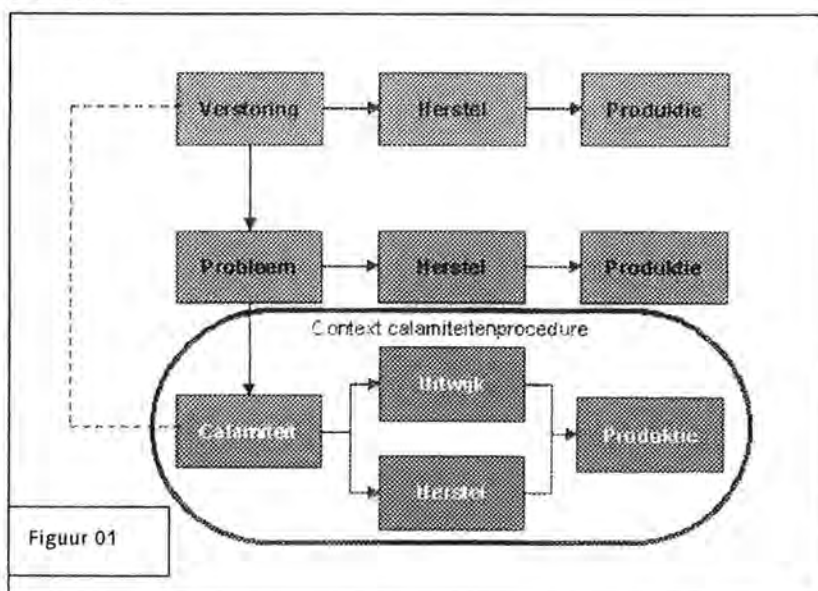
Urgentie Impact	Aantal betrokken medewerkers	Kan niet werken	Gehinderd	Geen hinder
Organisatie	> 20	Top	Top	Laag
Groep	> 5 - < 20	Top	Hoog	Laag
Gebruiker	1 - < 5	Hoog	Midden	Laag

Tabel 17 Urgentie/impact

3.2.4 Calamiteitenprocedure

De rode draad vanaf ontstaan t/m eindresultaat v.w.b. calamiteiten t.o.v. incidenten en problemen komt als volgt schematisch in beeld :

De processen van Opdrachtnemer zijn zodanig ingericht dat in het geval van





optredende calamiteiten de Opdrachtgever hierover wordt geïnformeerd. De Opdrachtnemer zal hiertoe zo snel mogelijk de medewerker die voor de Opdrachtgever als intermediair optreedt als eerste informeren en in overleg verdere communicatie bepalen. Andersom informeert Opdrachtgever Opdrachtnemer indien zich situaties voordoen die direct van invloed kunnen zijn op calamiteiten.

In de calamiteitenprocedure is beschreven hoe te handelen indien zich een calamiteit voordoet in de ICT dienstverlening. Dit als gevolg van een verstoring die een ernstige impact heeft op de met de klanten contractueel overeengekomen dienstverleningsniveaus. De procedure heeft het karakter van een draaiboek en start na escalatie van verstoring naar een vermeende calamiteit, die wordt voorgelegd aan een calamiteitenmanager. In de calamiteitenprocedure vindt onder andere de beslissing plaats of inschakelen van derden en/of uitwijk (zie paragraaf 2.6) noodzakelijk is.

De procedure heeft betrekking op de systemen waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is. In geval van een calamiteit is het MT van Opdrachtnemer i.o.m. Opdrachtgever tevens het ICT-crisisteam.

3.3 Wijzigingsproces

Daar waar wijzigingen op de Infrastructuur binnen de dienstverlening aan de orde zijn zorgt dit (Change)proces ervoor dat dit zo gecontroleerd en efficiënt mogelijk wordt ingevoerd waarbij de negatieve gevolgen van de doorgevoerde wijzigingen op de dienstverlening geminimaliseerd worden. Opdrachtnemer levert een Change Manager met als doel: het zekerstellen dat de noodzakelijke wijzigingen in de IT-infrastructuur gecontroleerd (beheerst) en met succes worden uitgevoerd.

Verzoeken tot wijzigingen zonder financiële component worden ingediend bij de Change Manager van Opdrachtnemer door de

- daartoe gemachtigden van CIBG, DBV en IGZ (voor de Gezondheidsraad (GR) zal ook een gemachtigde worden opgenomen op het moment dat de ICT-dienstverlening SSO-ICT voor de GR zal starten);
- VWS-Regie dient deze verzoeken in namens de overige organisatieonderdelen binnen VWS.

Het zeker stellen van alle objecten en de garantie dat alleen geteste en juiste versies van software beschikbaar worden gesteld voor exploitatie valt ook onder de verantwoording van dit Change Proces.

Opdrachtnemer stelt een accountteam ter beschikking waar verzoeken voor offertes (wijzigingen met een financiële component, adviezen, projecten) kunnen worden ingediend. Offertes kunnen worden aangevraagd via e-mail (postbus changemanager) door de toegewezen personen van Opdrachtgever. Bij een offerte-aanvraag wordt binnen 3 dagen door de relatiemanager van SSO-ICT aan de aanvrager aangegeven of de offerte binnen normale tijd (= binnen 14 werkdagen) kan worden afgehandeld of qua afhandeling meer tijd in beslag gaat nemen. Termijnen:



- Voor wijzigingen/aanvragen van een standaardniveau geldt een maximale levertijd van 3 weken.
- Bij niet-standaard wijzigingen/aanvragen zal de Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een offerte opstellen voor de implementatie van de gevraagde wijziging, mits de aanvragen binnen de kaders vallen zoals genoemd in hoofdstuk 1.12.
- De offerte wordt na zorgvuldige impactbepaling uitgebracht met een geldigheidsduur van maximaal één maand. Elke uitgebrachte offerte bevat minimaal :
 - Beschrijving van de te leveren dienst;
 - Geldigheidsduur van de offerte;
 - Levertermijn of de zinsnede "de oplevering zal na opdracht worden ingepland";
 - Kostencalculatie;
 - Contractduur;
 - Opleverdatum (indien mogelijk);
 - Afbakening van de te leveren dienst.

3.3.1 Changeproces in een notedop

In het PDO wordt onderscheid gemaakt in wijzigingen betreffende:

- Bedrijfsspecifieke (vaak maatwerk) systemen
- Nieuw standaardpakket (innovatie)
- Standaardwijziging
- Technische wijziging (optimalisatie)

De volgende stappen zijn bij uitvoering van een wijzigingsverzoek relevant:

Changeproces in een notedop	
Activiteit	Rol voor
Intake	Opdrachtgever / Opdrachtnemer
Invullen RFC-formulier	Aanvraaggemachtigde / Regie
Behandeling wijziging	Opdrachtnemer
Uitvoering RFC	Opdrachtnemer

Tabel 18 Changeproces in een notedop

3.3.2 Standaard c.q. routinematige wijzigingen

Indien RFC's een terugkerend patroon gaan vormen en de uitvoering daarvan met routinematige werkopdrachten efficiënter, doelmatiger en sneller het gewenste resultaat oplevert, dienen deze de status van "Standaardwijziging" te krijgen. In het CAB vindt over nieuwe of aan te passen standaardwijzigingen besluitvorming plaats. Vereist:

- Vastgestelde werkinstructies en procedures waarin de taken en rollen voor de betrokken uitvoerders zijn verwoord.
- Overdracht aan uitvoerders alvorens implementatie vereist
- Praktijkuitvoering d.m.v. relevante sjablonen in tool Servicedesk
- Standaardwijzigingen worden aangemeld bij de Helpdesk SSO-ICT.



3.3.3 Onderhoudsweekenden

De voorgenomen changes voor het vaste onderhoudsweekend (1e weekend van de maand) zullen door Opdrachtnemer aan VWS/Regie worden kenbaar gemaakt in overeenstemming met Tabel 3 op blz 10. Dit door middel van een mail door de Relatiemanager SSO-ICT aan de Dienstpostbus DBV-Regie ICT. Daarnaast zal de informatie over security patches elke 2e woensdag van de maand door de Relatiemanager SSO-ICT in de Dienstpostbus DBV-Regie ICT worden gezet.

VWS/Regie zal zorgdragen voor het doorgeleiden van deze informatie naar de VWS klanten (major accounts).

Daarnaast zal in de operationele overleggen tussen SSO-ICT en VWS klanten (major accounts) aandacht worden gegeven aan de uit te voeren onderhoudswerkzaamheden voorafgaand aan het onderhoudsweekend.

3.3.4 Changemanagement VWS

VWS en SSO-ICT hebben het voornemen om een gezamenlijke procedure in het leven te roepen voor het wijzigingsbeheer, opdat regie VWS de gelegenheid heeft voor het uitvoeren van een risico- en impactanalyse en een communicatieplan voor omvangrijke klantgerelateerde wijzigingen. De door SSO-ICT geïnitieerde wijzigingen die vanuit gebruikersperspectief consequenties hebben, kunnen hiermee onderling worden afgestemd. In onderling overleg zullen nadere afspraken worden gemaakt over deze procesaanpassing en de wederzijdse taken.

VWS heeft reeds een procedurevoorstel ingediend:

SSO stuurt, voorafgaand aan elke voorgenomen technische wijziging met mogelijke gevolgen voor VWS, een concept plan van aanpak in via de dienstpostbus Regie.

In dit plan staat o.a.:

- *scope*
- *reden / noodzaak*
- *geschatte impact klant (applicaties en afhankelijkheden)*
- *risico's en maatregelen (inclusief worst-case scenario en fall backplan)*
- *testplan, -procedure en -rapportage*
- *organisatie (verantwoordelijken, rollen, contactpersonen, bereikbaarheidsgegevens)*
- *gewenst tijdspad /planning inclusief beslismoment(en)*
- *gevolgen van een 'nogo' besluit door VWS*
- *communicatievoorstel (per doelgroep / medium) (dit zal beperkt zijn tot tips voor communicatie)*
- *Effecten op prijs, functionaliteit en servicelevel*

Regie laat binnen vijf werkdagen weten of VWS nadere aanvulling op het gebied van risico, impact en/of communicatie nodig acht.



VWS kan de SSO vragen toelichting te komen geven.

VWS streeft naar een doorlooptijd van nadere aanvullingen van maximaal twee weken, afhankelijk van de complexiteit en de te verrichten werkzaamheden. SSO stelt VWS zonodig in de gelegenheid te testen.

De Regie meldt het resultaat aan de SSO.

Er zijn twee mogelijkheden:

- afwijzing ('nogo'), op de wijziging en/of de planning, met onderbouwing.
- akkoord ('go'), met nadere afspraken over de communicatie

Een 'go' of 'nogo' wordt door dezelfde als bij offerte toegewezen personen gegeven.

Deze werkwijze is nog niet met Opdrachtnemer afgestemd. De gevolgen en de benodigde capaciteit aan opdrachtnemerszijde moeten nog worden vastgesteld en ook welke wijzigingen het betreft. In onderling overleg zal een procedure worden vastgesteld. Omdat dit een nieuwe werkwijze betreft wordt voorgesteld om na vier maanden deze werkwijze gezamenlijk te evalueren en indien nodig aan te scherpen/bij te stellen. Een van de evaluatiepunten zal zijn om te kijken naar mogelijk ongewenste bureaucratische bijeffecten.

In aansluiting op deze procedure neemt VWS de verantwoordelijkheid om aan de regiekant het changemanagement proces te professionaliseren.

3.4 Overleg

Teneinde de dienstverlening te optimaliseren, in stand te houden dan wel incidenten te verhelpen is goede communicatie van wezenlijk belang. Om dit te structureren is de in de onderstaande tabel weergegeven overlegvorm, frequentie, functionarissen en werkwijze van toepassing.

Overlegvorm	Frequentie	Functionaris Opdrachtnemer	Functionaris Opdrachtgever
Operationeel overleg Regie	1 x per week (naar behoefte)	Relatiemanager	Regieorganisatie
Operationeel overleg CIBG, DBV en IGZ	1 x per 2 weken	Teamleider(s) Systeembeheer	Vertegenwoordiging CIBG, DBV, IGZ
DVO overleg: Indien gewenst kan de contactpersoon andere personen, w.o. specialisten, vragen de bijeenkomst bij te wonen. Aan de orde o.a.:	1 x per halfjaar	Relatiemanager e.v.t. specialist	Regieorganisatie



• vraagarticulatie regieorganisatie • monitoring dienstenniveau's afgelopen periode en afwijkingen • opslagcapaciteit gebruikers • structurele incidenten • te verwachten werkzaamheden • wijzigingen op delen DVO			
DVO evalueren en zoveel mogelijk aanpassen aan de actuele situatie en wensen.	1 x per jaar	Relatiemanager	Regieorganisatie

Tabel 19 Overleg

3.5 Escalatie

Het PDO van Opdrachtnemer voorziet in een adequate klachtenprocedure voor situaties waarin de klant een klacht kenbaar wil maken. Indien de oplostijd van een incident dreigt te worden overschreden, of de verwachting is daarnaar, dan treedt de Helpdesk SSO ICT 5555 of de specialist eerst in contact met de melder en maakt in overleg zo nodig een nieuwe afspraak over een aangepaste streefdatum. Zo niet escaleert de Helpdesk SSO ICT 5555 het incident conform genoemd escalatieschema waarbij stap 4 het hoogste niveau vertegenwoordigt.

In het geval van escalaties met bijvoorbeeld politieke consequenties ligt besluitvorming over inschakeling van een nog hoger echelon op het niveau van beide Directeuren. Hierdoor kunnen de benodigde acties ingezet worden, waaronder het vrijmaken en inzetten van extra menscapaciteit. De melder wordt geïnformeerd over het escaleren van het incident.

Escalatie – Incidenten (binnen werktijden Helpdesk SSO ICT 5555)	Verantwoordelijke Opdrachtnemer	Verantwoordelijke Opdrachtgever / Regieorganisatie
1	Helpdesk / Specialist	Klant Management
2	Incident Manager	Regieorganisatie
3	Relatie Manager	Senior Adviseur Regie
4	MT Lid SSO-ICT	Senior Adviseur Regie
5	Directeur ICT	Hoofd DBV/Regie

Tabel 20 Escalatie Incidenten binnen werktijd



3.6 Klantgerichte prestatieindicatoren

Opdrachtnemer hanteert een set klantgerichte prestatie indicatoren (KPI's). Over deze KPI's wordt maandelijks gerapporteerd (online toegankelijk voor door Opdrachtgever geautoriseerde personen en is actueel). In de per dienstonderdeel te formuleren Addenda (Bijlage 2) worden, binnen de overeengekomen kaders van de DVO-afspraken, in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer naar behoefte en mogelijkheden dienstspecifieke afspraken en (detail)rapportages opgenomen.

De set van KPI's bestaat uit rapportages m.b.t. samengevatte metingen die binnen dan wel buiten streefdata zijn afgehandeld of nog open staan. Er worden prioriteitsnormen gehanteerd variërend van X dagen, **geen, laag, midden, hoog** en **top**. Tevens worden aantallen servicecalls vermeld en de gescoorde percentages. De set bestaat uit (KPI-) onderwerpen en overige vereiste rapportageonderwerpen:

Onderwerpen (KPI's)	Frequentie	Toelichting
Afgehandelde Service Calls	Maandelijks	Onderscheid in: • Incidenten; • Informatie; • Standaardwijzigingen; • Verbeterpunten / klachten.
Afgehandelde Incidenten	Maandelijks	Onderscheid in afhandeling van incidenten: • Binnen de streefdatum; • Buiten de streefdatum;
wijzigingen op Categorieën	Maandelijks	Doorlooptijden in relatie tot wijzigingen zijn nog niet overeengekomen maar kwantitatieve gegevens m.b.t. " <i>incidenten ontstaan na wijzigingen</i> " zijn wel leverbaar.
Rapportages Beschikbaarheid services	Maandelijks	Doorkijk m.b.v. percentagevermelding in hoeverre de beschikbaarheidsnorm (meting t.b.v. Servers en Netwerk en dataopslag is gehaald.

Tabel 21 KPI onderwerpen

Er wordt consequent en adequaat gerapporteerd op onderwerpen als:

- Servicelevelaspecten;
- Servicelevels;
- Formules en berekeningen;
- Meetprocedures en middelen.



KPI-rapportages worden beschikbaar gesteld via E-mail en/of geprinte versies en het SSO-ICT portal. Enerzijds zijn er de rapportages in relatie tot de Productgroep Werkplekvoorzieningen (zie paragraaf 2.9). Anderzijds kunnen nader overeengekomen rapportages worden gepubliceerd.

Voorstellen tot aanpassing van KPI's, aangedragen door regie-organisaties/klanten, zijn te allen tijde onderhevig aan besluitvorming conform het in de Governance ICT omschreven klantenberaad.

Opdrachtnemer heeft haar administratie dusdanig ingericht dat bij in gebruik zijnde applicaties kan worden gerapporteerd over "open standaarden of open source software".

Registratie van incidenten vindt plaats door gebruik te maken van het Incident Management proces. Gebruik van dit proces waarborgt correcte afhandeling en registratie van incidenten. Ten behoeve van kwaliteitsborging worden regelmatig rapportages en benchmarks uitgevoerd (zie paragraaf 1.4). Op verzoek verleent Opdrachtnemer inzage in deze rapportages, eventueel aangevuld met probleemanalyses en logbestanden.

Vanaf het moment van operationeel gebruik dienen tijdig alle overeengekomen periodieke DVO-rapportages en eventuele andere rapportages te worden geleverd.

Onderdeel van de rapportages is het stoplichtenmodel, dat werkt volgens het principe:

Gemeten waarde	Stoplicht
$\leq 0\%$	GROEN (gelijk aan of boven norm)
$> 0\%$ en $\leq 5\%$	ORANJE (aandacht vereist)
$> 5\%$	ROOD (onder norm)

Tabel 23 Stoplichtenmodel



4 Financieel Overzicht 2010

Over kwantiteit en kwaliteit van de dienstverlening en de daarmee gemoeide kosten vindt te allen tijde afstemming plaats. Onderstaande tabel geeft de jaarlijkse samenvatting van de Servicelevels in relatie tot de kosten weer.

Product ICT		Afname Aantal	Prijs Kosten in €
WERKPLEKVOORZIENINGEN			
	Standaard werkplek functionaliteit • Basis werkplek (desktop) • Beeldscherm t/m 19" • Basis werkplek (notebook) • User accounts		102 g
B +	Aanvullende werkplekfunctionaliteit • Generiek • Specifiek (zie hoofdstuk 2)	Zie bijlage 9	102 g
B +	ADVISING EN PROJECTLEIDING specifieke ICT		-
DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN			
B +	Hosting, implementatie, technisch beheer en/of onderhoud		102 g
DATA- EN TELECOMMUNICATIE			
B +	• Exploitatie • Investering • Vaste telefonie • Telefonietikken • Beheer mobiele telefonie • Correctie SSO-ICT – VWS		102 g
CORRECTIE			
	Correctie *) ("afschrijving" en "voorraad")		102 g
Sub TOTAAL DVO VWS 2010			
	Inhuur externen **)		
TOTAAL DVO VWS 2010			

Tabel 24 Financieel Overzicht

*) Conform afspraak Directeur SSO-ICT en Regie VWS

**) In het DVO worden normaliter geen P-kosten opgenomen. Op verzoek van Opdrachtgever is dit bedrag opgenomen en betreft de kosten voor de inhuur van externen zoals opgenomen in het Convenant 2009 bijlage 6.

In Bijlage 9 is het model opgenomen met een verdere detaillering van het financieel overzicht waarin een/de



- productgroep
- assortimentscode
- aantallen en prijzen

getotaliseerd in beeld worden gebracht.



Bijlage 1 Contactpersonen

Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen beide contactpersonen (procuratiehouders) aan. Hun taken zijn:

- aanspreekpunt, overleg en distributie m.b.t. DVO
- beheer van de verschillende delen van DVO
- ontvangst en beoordeling van de rapportage m.b.t. de dienstverlening

Contactpersonen / adressen		
Shared Services Organisatie Directie ICT (Opdrachtnemer)		
Bezoekadres: Koningskade 4 2596 AA Den Haag		Postadres: Postbus 20906 2500 EX Den Haag
Directeur	Naam	Mr. Perry van der Weyden
	Taken	Directeur
	Telefoon	10.2.a
	Fax	
	E-mail	10.2.b @minvenw.nl
Relatiemanager	Naam	
	Taken	Contactpersoon m.b.t. DVO zaken
	Telefoon	10.2.a
	Fax	
	E-mail	@minvenw.nl
Change Manager	Naam	
	Taken	Contactpersoon m.b.t. Wijzigingsprocedures (Infrastructuur)
	Telefoon	10.2.a
	Fax	
	E-mail	10.2.b @minvenw.nl
Incident Manager	Naam	10.2.a
	Taken	Contactpersoon m.b.t. Incidenten / Escalaties
	Telefoon	10.2.a
	Fax	
	E-mail	@minvenw.nl
Calamiteitenmanager	Naam	Dienstdoend SSO ICT MT-lid
	Taken	Coördinatie Calamiteiten (buiten werktijden)
	Telefoon	Calamiteiten-telefoonnummer 070 351 10.2.b
Helpdesk 5555 Opdrachtnemer (teamleider)	Naam	10.2.a
	Taken	Contactpersoon m.b.t. Servicecalls
	Telefoon	10.2.a
	Fax	

Tabel 25 Contactgegevens Opdrachtnemer



Contactpersonen (procuratiehouders) / adressen		
Ministerie van VWS (Opdrachtgever)		
Bezoekadres: Parnassusplein 5 2511 VX Den Haag		Postadres: Postbus 20350 2500 EJ Den Haag
Directeur	Naam	Drs. J.J.H. Been
	Taken	Directeur Bedrijfsvoering (DBV)
	Telefoon	10 2 e.
	E-mail	10 2 e. @minvws.nl
Plv Directeur	Naam	10 2 e.
	Taken	Plv Directeur Bedrijfsvoering (DBV)
	Telefoon	10 2 e.
	E-mail	10 2 e. @minvws.nl
Hoofd Regie	Naam	10 2 e.
	Taken	Hoofd Regie
	Telefoon	10 2 e.
	E-mail	10 2 e. @minvws.nl
Senior medewerker Regie	Naam	10 2 e.
	Taken	Contactpersoon m.b.t. commerciële-, contract- en DVO-zaken
	Telefoon	10 2 e.
	E-mail	10 2 e. @minvws.nl
Leveranciers Manager	Naam	10 2 e.
	Taken	Leveranciers Manager
	Telefoon	10 2 e.
	E-mail	10 2 e. @minvws.nl
Leveranciers Manager	Naam	10 2 e.
	Taken	Leveranciers Manager
	Telefoon	10 2 e.
	E-mail	10 2 e. @minvws.nl

Tabel 24 Contactgegevens Opdrachtgever



Contactpersonen (Goldcard)		
Goldcard: De oude Goldcard procedure is vervallen. Indien een Goldcardhouder een melding doet met vermelding van het Goldcardnummer, zal de Helpdesk een extra vermelding "Spoed" in de call zetten. De beheerders zullen rekening houden met deze toevoeging.		
Organisatie	Contact personen	Nummer
AR		
CIBG		
DVC		
DBV		
GR(+RGO)		



IGZ	10.2.e.	10.2.e.
IJZ		
RVZ		
SCP		
Tabel 25 Contactgegevens Goldcard procedure		



Bijlage 2 Overzicht Addenda

Addendum nr	dd	Opdrachtgever
1	19-3-2010	IGZ
2	19-3-2010	CIBG
3	19-3-2010	DBV
4	19-3-2010	Kern (incl DVC)
5		DJI *)
6		GZ *)
7		CCMO *)

Tabel 27 Overzicht Addenda

*)

Addenda worden toegevoegd bij start dienstverlening

**Bijlage 3 Model Addendum**

Addendum			
SSO-ICT – (Regie Klant/evt dienstonderdeel)			
Opdrachtgever	(Naam)- Directeur (dienst/directie) (....) Regieorganisatie Ministerie (van/voor)		
Opdrachtnemer	P. van der Weyden – Directeur SSO-ICT		
Relatie met brondocumenten	SSO ICT PDO 2010 DVO SSO ICT – Min (van/voor) dd.		
Paraaf Opdrachtgever			
Paraaf Relatiemanager			
Datum/versie	/ v		
Startdatum	Conform ingangsdatum overkoepelende DVO / anders t.w. (vul in)		
Einddatum	Conform einddatum overkoepelende DVO / anders t.w. (vul in)		
Loglijst wijzigingen	• -- • 1e concept ()	--	--
		Versie -0.1	24-09-2009
Onderwerpen			

1. Inleiding

Het addendum is gebaseerd op geldende kaders/uitgangspunten uit het PDO van SSO-ICT en maakt integraal onderdeel uit van:

- de DVO ... 20??
(waarin opgenomen uitgangspunten/voorwaarden/werkwijze voor Addenda)
- het Convenant (Min VWS),

De inhoud van de Addenda wordt periodiek geactualiseerd aan de hand van resultaten van periodieke standopnamen van SSO-ICT, waarbij de frequentie is gebaseerd op uitgangspunten van het PDO.

(vervolg tekst)

2. Produktgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht onder werkplek, basis en basis(plus)

(vervolg tekst)

3. Produktgroep E-SERVICES EN FUNCTIONEEL BEHEER

(vervolg tekst)



4. Produktgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

Afhankelijk van projecten in
(vervolg tekst)

5. Produktgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

Tabel 1 bevat alle applicaties die zijn "getoetst" en voorzien van een score.

Tabel 2 bevat de toelichting van Status en Aanpassingsopties (na) KANS-scores.
(vervolg tekst)

6. Produktgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht
(vervolg tekst)

7. Overig

Maandelijks worden rapportages geleverd in relatie tot Servicecalls en Changes conform

- het PDO
- nader gemaakte afspraken.

Actuele "geKANS"te applicaties					
Naam applicatie	Relevante bouwstenen	Status	Aanpassing nodig	Service level	C. per jaar
<i>Applicatie 1 (voorbeeld)</i>	---	R		1	11.900
<i>Applicatie 2 (voorbeeld)</i>	---	I	1, 3		900
Tabel 1 Applicaties en KANS-scores					



Toelichting Status en Aanpassingsopties KANS-applicaties		
Nr	Categorieën aanpassingen	Toelichting
	Letter	Toelichting
	R =	Resultaatverplicht
	I =	Inspanningsverplicht met relevante opmerkingen (zie nummers)
	O =	Onvoldoende informatie, verder onderzoeken
	V =	Vervallen
Opmerkingen bij Inspanningsverplichting		
1	Local adminrechten:	De applicatie vereist dat de gebruiker local adminrechten heeft op de locale pc. De applicatie zal hierop moeten worden aangepast.
2	Ontbrekende documentatie/handleidingen of bieden onvoldoende informatie:	Zonder een installatiehandleiding kan SSO-ICT geen applicaties installeren. Deze documentatie dient te allen tijde beschikbaar te zijn. Bij een handmatige installatie dient de applicatie te worden aangepast zodanig dat installatie via een MSI kan plaatsvinden.
3	Non-supported software:	Applicaties die gebouwd zijn met gebruik van bijvoorbeeld MS Office (MS Access, MS Excel) vallen buiten de ondersteuning omdat de bedrijfszekerheid vanuit de leverancier niet kan worden gegarandeerd. Wel wordt de installatie van het programma op de pc ondersteund. De zelfgebouwde toepassing valt buiten het support.
4	DBA rechten op een server:	Dergelijke rechten in de productieomgeving zijn voorbehouden aan beheerders van SSO-ICT.
5	Muteren van data buiten de applicatie om:	Gebruikers blijken in staat data te manipuleren buiten de applicatie om (direct op de server). SSO-ICT kan hierdoor geen verantwoordelijkheid nemen voor data-integriteit of exclusiviteit. Data dienen alleen via de applicatie voor de gebruiker toegankelijk gemaakt te worden.
6	Verouderde software:	Daar waar de leverancier geen support meer levert op de gebruikte software versie kan SSO-ICT ook geen garantie meer geven voor de ongestoorde werking en beschikbaarheid. Dit dient opgelost te worden door de software te upgraden naar een hogere versie.
7	Afwijking Bouwstenen en marktstandaarden	Afwijkingen van de Bouwstenen van SSO-ICT, dan wel van in de markt geldende standaarden.



		Hierdoor wordt het beheer en kennisniveau zo specifiek dat het onevenredig veel inspanning blijft vergen de applicatie te integreren binnen het Centraal Beheer Concept van SSO-ICT.
8	Extern gehoste website/extern beheer:	Wanneer een applicatie extern wordt gehost is er een afhankelijkheid van derden. Als deze derde geen service afspraken heeft gemaakt met SSO-ICT kan een Servicelevel niet worden gegarandeerd. Per applicatie dient, indien deze behoefte bestaat, onderzocht te worden of interne hosting mogelijk en wenselijk is. Ondersteuning op het deel van de applicatie die zich binnen de infrastructuur van SSO-ICT bevindt is wel van toepassing.

Tabel 2 Toelichting KANS-scores



Bijlage 4 (Spoed)aanvragen

Spoedpatchen netwerkpoorten

Werkwijze ondersteuning services VWS m.b.t. spoedvragen t.a.v. locatieondersteuning of het spoedpatchen van netwerkpoorten voor de vergaderzalen op de locatie VWS:

1. Medewerkers DBV/Services (Opdrachtgever) bellen met 3102 naar de Helpdesk; de call komt bovenaan in de wachtrij; melding van spoedpatch t.b.v. VWS-vergaderzaal of -spoedklus op locatie;
2. 5555 (keuze 2) maakt een Servicecall aan voor Netwerkbeheer of Locatiebeheer met daarin alle benodigde informatie (locatie, kamer, wall-outlet);
3. Medewerker Helpdesk neemt zelf direct contact op met Netwerkbeheer of Locatiebeheer om de call uit te laten voeren;
4. Netwerkbeheer voert de patch uit en meldt de afhandeling rechtstreeks terug aan de melder van DBV/Services OF de locatiemedewerker komt ter plaatse.

(Doel werkwijze: Zonder administratieve vertraging zo snel mogelijk handelen.)

Diverse diensten

Voor de volgende diensten dient DBV/Services contact op te nemen met 5555:

1. Ondersteunen / migreren van PC's / monitoren 4e etage VWS-gebouw (Apart V-lan aangesloten op pc op kamer B-424 met PADS-software)
2. 2x per jaar schonen/updaten:
 - a. laptops vergaderzalencentrum VWS,
 - b. laptop (safekast op B-424 G) t.b.v. decentrale uitgifte,
 - c. laptops vergaderzalen A-20e verdieping. (Schoenen/updaten i.o.m. vergaderservices in vakantieperiode)
3. ICT-ondersteuning en updaten van de apparatuur in het leslokaal van DP&O A-0039
4. Problemen bij de telefonistes nadat er in de "telefooncentrale" updates/mutaties hebben plaatsgevonden.
5. Ondersteuning Netwerkbeheer:
 - a. Bij verhuizing van een tv (wall-outlet patchen). Indien van toepassing vervallen van oude patch. Voorwaarde: Op tijd aanmelden. Ad hoc activiteit alleen indien Netwerkbeheer beschikbaar is op dat moment.
 - b. Patchen wall-outlet bij mutaties voor decentrale vergaderruimte of directiekamer(s) (netwerkaansluiting laptop) Voorwaarde als bij a.
 - c. Storingen aan een tv (voor wat betreft het transport tv-sigitaal over de infrastructuur van SSO-ICT).



Bijlage 5 Afkortingen, definities en vaktermen

Afkortingen

Afkorting	Beschrijving
B+	Basisplus
CAB	Change Advisory Board
CSS	Closed Source Software
DAD	Departementale Accountantsdienst
DVO	Dienst Verlenings Overeenkomst
KANS	Kriteria Acceptatie Nieuwe Systemen
KPI	Key Processor Indicator (Prestatie-indicatoren)
PDG	Producten en Diensten Gids
LCS	Life Communication Server
MTBF	Mean Time Between Failure
MTTR	Mean Time To Repair
OSS	Open Source Software
RAD	Rijks Audit Dienst
RFC	Request for change

Tabel 28 Afkortingen

Definities en omschrijving van (vaktechnische) termen

Afkorting	Beschrijving
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid geeft aan in hoeverre een ICT-dienst, systeem of component toegankelijk is voor de geautoriseerde gebruikers. Beschikbaarheid wordt gepresenteerd als een percentage, waarbij een hogere waarde een positievere uitkomst is dan een lage waarde.
Beveiliging	De mate waarin de authenticiteit, vertrouwelijkheid, integriteit en exclusiviteit van gegevens die worden geproduceerd door/of m.b.v. ICT-Objecten wordt bewerkstelligd
Calamiteiten	De mate waarin de continuïteit van het functioneren van ICT-Objecten en hun werking in geval van uitval door 'abnormale omstandigheden' wordt bewerkstelligd. Onder abnormale omstandigheden kunnen worden verstaan natuurrampen, brand, uitval van externe communicatiesystemen
Capaciteit	Het vermogen van een ICT-object om met een gespecificeerde hoeveelheid middelen te voldoen aan gespecificeerde functionaliteit.
DienstVerlenings	Opdrachtnemer biedt diensten aan. Afspraken over het niveau



-Overeenkomst	van de dienstverlening worden vastgelegd in een DienstVerleningsOvereenkomst (DVO).
Functionaliteit	De functionaliteit wordt bepaald door de gespecificeerde functies en werking van ICT-objecten t.b.v. expliciet en impliciet gestelde eisen en wensen binnen een eenduidig beschreven toepassingssituatie.
Functioneel Beheer	Alle beheertaken die nodig zijn voor het dagelijks gebruik van informatiesystemen en de gegevensinfrastructuur en wijziging van de specificatie daarvan (bron: Deelen en Looyen CAP Gemini)
Gebruikersondersteuning	De mate waarin de ondersteuning aan gebruikers t.b.v. het effectief en efficiënt gebruik van een ICT-Object wordt bewerkstelligd
Herstel- of oplossing	Bij de afhandeling van een incident is het eerste doel de klant verder te kunnen laten werken (zodanig m.b.v. een workaround). Ter voorkoming dat de workaround veelvuldig wordt gebruikt kan een Problem worden gedefinieerd. Een Problem draagt zorg voor een definitieve oplossing. Het kernverschil tussen herstel- en oplossing is te vinden in: • Herstel: De klant kan verder werken via een workaround of oplossing. • Oplossing: De incidenten voor de klant herhalen zich niet meer en het incident is permanent opgelost.
Incident	Elke gebeurtenis die afwijkt van de standaardwerking van een dienst en die de kwaliteit van die dienst vermindert of verstoort.
Incidenten Op Tijd	Afhandeling van Incidenten binnen de gestelde tijdstermijnen, rekening houdend met de aan een Incident verbonden prioriteit, e.e.a. zoals in dit DVO is overeengekomen.
KANS	KANS is een acceptatienorm voor het invoeren van nieuwe ICT-systemen en het aanbrengen van substantiële wijzigingen aan bestaande systemen. KANS bestaat uit een set van criteria, procedures, afspraken, checklists en standaarden die aansluiten op bestaande structuren
Openingstijd	De tijd waarin een gebruiker van het product recht heeft op garanties die conform zijn aan de dienstverleningsnivea's in de DVO. Dit is tijdens werkdagen van 07.30 tot 17:30 uur.
Oplostijd Incident	De Oplostijd van een Incident wordt gemeten vanaf het moment dat het Incident door de Service Desk is geregistreerd tot aan het moment waarop het Incident is opgelost.



Piketteam	Het team bestaat uit SSO ICT MT-leden, die conform een rooster d.m.v. een speciaal telefoonnummer beschikbaar/bereikbaar zijn in geval een ICT-calamiteit wordt aangemeld. Het dienstdoende MT-lid treedt op als ICT-calamiteitenmanager.
Prestatie	Het vermogen van een ICT-Object om te voldoen aan de tijdsgebonden aspecten(c.q. verwerkingstijd, responstijd) van de gespecificeerde functionaliteit
Servicecall	Een in ServiceDesk vastgelegde melding van een gebruiker.
Technisch (Systeem) Beheer	Alle beheertaken die nodig zijn voor het accepteren, installeren en operationeel maken en houden van informatiesystemen en technische infrastructuur (bron: Deelen en Looyen CAP Gemini)
Werkdagen	Maandag t/m Vrijdag, met uitzondering van officiële feestdagen en blokdagen
Wijzigingen	De mate waarin gewenste of vereiste veranderingen binnen ICT-componenten worden bewerkstelligd.

Tabel 29 Definities en Beschrijvingen



Bijlage 6 Wijzigingenblad DVO

Deze pagina geeft een overzicht van alle wijzigingen die van toepassing zijn op het DVO. Na een wijziging wordt aan het DVO een nieuw versienummer toegekend. Na iedere wijziging wordt het DVO getekend door zowel de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer als de vertegenwoordiger van Opdrachtgever.

Versie	Datum	Gewijzigde paragraaf	Paragraafnaam

Tabel 30 Wijzigingsblad DVO

Voor akkoord			
Opdrachtnemer		Opdrachtgever	
Naam:	<Akkoord Opdrachtnemer>	Naam:	<Akkoord Opdrachtgever >
Functie:	<Akkoord Opdrachtnemer ----- -->	Functie:	<Akkoord Opdrachtgever - ----- >
Handtekening		Handtekening:	
Datum:		Datum:	



Bijlage 7 Issuelist / Wijzigingenblad voor de DVO

Deze pagina geeft een overzicht van alle doorgevoerde wijzigingen dan wel (nieuw) openstaande issues, op de in aanhef vermelde versie van het DVO.

Paragraaf	Onderwerp

Tabel 31 Issuelijst / Wijzigingenblad voor de DVO

**Bijlage 8** Lijst distributie DVO

Aantal	Locatie	Naam ontvanger
4	Parnassusplein 5 2511 VX Den Haag	J.J.H. Been, Directeur Bedrijfsvoering (DBV)
		10.2.e. (DBV)
		10.2.e.
		10.2.e.
6	Koningskade 4 Den Haag	Mr P. van der Weyden, Directeur SSO ICT
		SSO-ICT Support Center, Relatiemanagement
		10.2.e. (Sr medewerkers)

Tabel 32 Distributielijst DVO

MINISTERIE VAN VWS

MINISTERIE VAN VWS		VWS TOTAAL		
Werkplekvoorzieningen		Jaarprijs	aantal	TOTAAL
Basis werkplekken		10.2 g		10.2 g
HB-PC	Basis desktop PC		2.075	
HB-B19	Beeldscherm t/m 19"		2.788	
HB-N	Basis Notebook		44	
Account	Useraccounts		3.568	
				10.2 g
Basis PLUS (Generiek)				
HP-DOCK	Dockingstation t.b.v. Portable PC		14	
HP-N1	Mini notebook		17	
EQ-500	Email Quota 500 MB		0	
EQ-1000	Email Quota 1000 MB		0	
CP-3	Aansluiting telewerkplek op LAN		1.389	
CP-4	Blackberry (Nederlands)		201	
CP-5	Blackberry (Internationaal)		0	
CP-UMTS-SIM	UMTS kaart (abonnement)		4	
CP-IPVPN	Software tbv IPVPN		0	
HP-B24	Beeldscherm 24" Widescreen TFT		24	
HP-P1	Stand alone printer		8	
HP-P3	Afdelingsprinter ZW		10	
HP-P8	Afdelingsprinter kleur		0	
HP-S1	Scanner		17	
HP-S2	Bulkscanner		15	
				10.2 g
Basis PLUS (Specifiek)				
HP-P2	Groepsprinter		6	
HP-P7	All in one		0	
HP-B21	Beeldscherm 21"		26	
HP-TC	Thin Clients		615	
HP-DS-B26	Beeldscherm 26" Dienstspectiek		6	
HP-DS-B32	Beeldscherm 32" Dienstspectiek		3	
HP-DS-B40	Beeldscherm 40" Dienstspectiek		1	
Crisiscentrum	Opbouw en ondersteuning crisis centrum		1	
HP-DS-P4	Xerox printer Dienstspectiek zw		152	
HP-DS-P5	Xerox printer Dienstspectiek kleur		71	
Xeroxcontract	Xerox printer contract Zie hfdstk 2.10.1)		1	
HP-DS-Labelprinter	Labelprinter		86	
HP-DS-AIO	All in One Xerox		118	
				Subtotaal € 10.2 g
Service				
	nvt			Subtotaal € -
Dienstspectieke systemen				
Hosting, implementatie, technisch beheer en onderhoud				
	Specifieke systemen en Hosten sites			10.2 g
				Subtotaal 10.2 g
Data en Telecom				
				10.2 g
Infrastructuur (€ 342.700,00)	- netwerk: Exploitatie (alleen Regio-aansluiting) - netwerk: Exploitatie (zonder Regio-aansluiting)			
Infrastructuur	Netwerk: Investeringskosten			
Infrastructuur	Vaste telefonie			
Telefonie (€ 369.406,00)	- kosten (tikken, mobiel) (alleen KERN) - kosten (tikken, vast)			
SSO-ICT-2009/291	Beheer Mobile telefonie (GSM)			
	Correctie SSO ICT lom VWS (Telefoon tikken)			
Overig				
Correctie 1	Afschrijving over 4 jaar (Conform Offerte)			10.2 g
Correctie 2	Efficienter Voorraadbeheer (Conform offers)			
				10.2 g
				Pre eind totaal 10.2 g
				TOTAAL

In het DVO worden normaliter geen P-kosten opgenomen. Op verzoek van Opdrachtgever is dit bedrag opgenomen en betreft de kosten voor de inhuur van externen zoals opgenomen in het Convenant 2009 bijlage 6.

* 17" schermen blijven gedurende de afschrijvingstermijn in productie

** Bij de offertebespreking is de 4% forecast niet aan de orde geweest. Vooralsnog zal deze niet in de DVO worden opgenomen. In onderling overleg wordt besproken of dit onderdeel uit gaat maken van de DVO.



Addendum

SSO-ICT – VWS / CIBG

Opdrachtgever	J.J.H. Been - Directeur DBV Regieorganisatie Ministerie VWS		
Opdrachtnemer	P. van der Weyden - Directeur SSO-ICT		
Relatie met brondocumenten	SSO ICT PDO 2010 – juli 2010 DVO SSO-ICT – Min VWS dd. 19-3-2010		
Paraaf Opdrachtgever			
Paraaf Relatiemanager			
Datum/versie	19-03-2010 / v 1.0		
Startdatum	Conform ingangsdatum overkoepelende DVO VWS 2010		
Einddatum	Conform einddatum overkoepelende DVO / anders t.w. (vul in)		
Loglijst wijzigingen	• Definitieve versie inclusief inhuuraanvulling	1.0	19-03-2010
	• Definitieve versie	1.0	02-03-2010
			22-02-2010
	• Delete aanpassing applicatielijst (oud)	0.3	03-02-2010
	• Aanpassingen vernieuwde applicatielijst	0.2	13-01-2010
	• 1e concept	10.2 a	Versie -0.1 22-12-2009
Onderwerpen			

1. Inleiding

Het addendum is gebaseerd op geldende kaders/uitgangspunten uit het PDO van SSO-ICT en maakt integraal onderdeel uit van de DVO VWS 2010 (waarin opgenomen uitgangspunten / voorwaarden / werkwijze voor Addenda). De inhoud van de Addenda wordt periodiek geactualiseerd aan de hand van resultaten van periodieke standopnamen van SSO-ICT, waarbij de frequentie is gebaseerd op uitgangspunten van het PDO.

2. Produktgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht onder werkplek, basis en basis(plus)

De medewerkers van het UZI-register gebruiken voor de werkplekken de door SSO-ICT geleverde Basiswerkplekken (BWP) en Ontwikkelwerkplekken (OWP). De BWP's bij het UZI-register zijn uitgerust met een cardreader, waarmee het gebruik van smartcards kan worden gerealiseerd en een barcodereader. Deze readers en smartcards zijn eigendom van het CIBG en vallen onder het beheer van het UZI-register; CIBG is verantwoordelijk voor reparatie en vervanging. SSO-ICT draagt zorg voor de installatie van de software voor de readers op de BWP.

3. Produktgroep E-SERVICES EN FUNCTIONEEL BEHEER

n.v.t.

4. Produktgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

Afhankelijk van projecten in 2010.

5. Produktgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

Tabel 1 bevat alle applicaties die zijn "getoetst" en voorzien van een score.

Tabel 2 bevat de toelichting van Status en Aanpassingsopties (na) KANS-scores.

6. Produktgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht.

Infrastructuurkosten worden centraal gefinancierd. Verbruikskosten worden 1 op 1 doorbelast. Uitsluitend kosten van ADSL-aansluitingen zijn vermeld.



7. Overig

Rapportages

Maandelijks worden rapportages geleverd in relatie tot Servicecalls en Changes conform

- het PDO
- nader gemaakte afspraken.

Beveiliging

SSO-ICT heeft ten behoeve van de applicatie RAAC de beheerorganisatie en de techniek aangepast en gebaseerd op subsets van de normen PKIoverheid (ETSI 101456) en CWA 14167-1. De relevante hoofdstukken uit de normenkaders zijn door de opdrachtgever, na afstemming met diens externe auditor, aangegeven als leidend.

De subsets zijn uitgewerkt in de volgende documenten:

- CIBG ETSI Toepasselijke normen v0.11.doc (CIBG AUDIT – Van toepassing zijnde normen uit ETSI 101 456, inclusief PKIoverheid)
- CIBG CWA Toepasselijke normen v0.11.doc (CIBG AUDIT – Van toepassing zijnde normen uit CWA 14167-1)

SSO-ICT heeft deze wijze van beheer geborgd in de documenten:

- SSO-ICT-SB-I-Beheer_RAACv1.0.doc
- Deming Cycle RAAC v1.1.doc

Adressen

Tabel 1 Adressenoverzicht			
CIBG/Donor			Kerkrade
CIBG/Euthanasie	Pels Rijckenstraat 1	6814 DK	Arnhem
	Cascadeplein 2-10 RTE		Groningen
CIBG/Tuchtcoll	Pernassusweg 228 Toren D415	1076 AV	Amsterdam
	Oude Ebbingstraat 91	9712 HG	Groningen
CIBG/Tuchtcoll (Agentschap)	Fellenoord 170	5611 ZB	Eindhoven
	Stadhuisplein 3	5611 EM	Eindhoven
	Hanzelaan 310	8017 JK	Zwolle
	Luttenbergstraat 5	8012 EE	Zwolle
CIBG/PGO	Nieuwe Gracht 98	2011 NL	Haarlem

10.2.g.

10.2.g			10.2.g
	Prod	I	
	Prod	R	1, 4, 5
	OTA	I	
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	OTA	I	
	OTA	I	
	Prod	I	1, 4, 5
	Prod	R	1
	OTA	I	
	Prod	R	1
	Prod	I	2
	Prod	I	1, 4, 5
	Prod	I	1,5
	Prod	I	1,5
	OTA	I	
	OTA	I	
	OTA	I	
	Prod	I	1, 4, 5
	Prod	I	4, 5
	OTA	I	
	OTA	I	
	Prod	I	2, 4
	OTA	I	
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	1
	Prod	R	2
	Prod	I	2
	Prod	R	2
	Prod	I	2
	OTA	I	
	OTA	I	
	Prod	I	3
	Prod	I	1
	Prod	O	?
	Prod	R	1
	Prod	R	2
	Prod	I	4,5
	Prod	I	1, 4, 5
	OTA	I	
	OTA	I	
	OTA	I	
	Prod	I	3
	Prod	R	
	OTA	I	
	OTA	I	
	Prod	R	
	OTA	I	
	OTA	I	
	OTA	I	



Toelichting Status en Aanpassingsopties KANS-applicaties		
Nr	Categorieën aanpassingen	Toelichting
	Letter	Toelichting
	R =	Resultaatverplicht
	I =	Inspanningsverplicht met relevante opmerkingen (zie nummers)
	O =	Onvoldoende informatie, verder onderzoeken
	V =	Vervallen
Opmerkingen bij Inspanningsverplichting		
1	Local adminrechten:	De applicatie vereist dat de gebruiker local adminrechten heeft op de locale pc. De applicatie zal hierop moeten worden aangepast.
2	Ontbrekende documentatie/handleidingen of bieden onvoldoende informatie:	Zonder een installatiehandleiding kan SSO-ICT geen applicaties installeren. Deze documentatie dient te allen tijde beschikbaar te zijn. Bij een handmatige installatie dient de applicatie te worden aangepast zodanig dat installatie via een MSI kan plaatsvinden.
3	Non-supported software:	Applicaties die gebouwd zijn met gebruik van bijvoorbeeld MS Office (MS Access, MS Excel) vallen buiten de ondersteuning omdat de bedrijfszekerheid vanuit de leverancier niet kan worden gegarandeerd. Wel wordt de installatie van het programma op de pc ondersteund. De zelfgebouwde toepassing valt buiten het support.
4	DBA rechten op een server:	Dergelijke rechten in de productieomgeving zijn voorbehouden aan beheerders van SSO-ICT.
5	Muteren van data buiten de applicatie om:	Gebruikers blijken in staat data te manipuleren buiten de applicatie om (direct op de server). SSO-ICT kan hierdoor geen verantwoordelijkheid nemen voor data-integriteit of exclusiviteit. Data dienen alleen via de applicatie voor de gebruiker toegankelijk gemaakt te worden.
6	Verouderde software:	Daar waar de leverancier geen support meer levert op de gebruikte software versie kan SSO-ICT ook geen garantie meer geven voor de ongestoorde werking en beschikbaarheid. Dit dient opgelost te worden door de software te upgraden naar een hogere versie.
7	Afwijking Bouwstenen en marktstandaarden:*)	Afwijkingen van de Bouwstenen van SSO-ICT, dan wel van in de markt geldende standaarden. Hierdoor wordt het beheer en kennisniveau zo specifiek dat het onevenredig veel inspanning blijft vergen de applicatie te integreren binnen het Centraal Beheer Concept van SSO-ICT.
8	Extern gehoste website/extern beheer:	Wanneer een applicatie extern wordt gehost is er een afhankelijkheid van derden. Als deze derde geen service afspraken heeft gemaakt met SSO-ICT kan een Servicelevel niet worden gegarandeerd. Per applicatie dient, indien deze behoefte bestaat, onderzocht te worden of interne hosting mogelijk en wenselijk is. Ondersteuning op het deel van de applicatie die zich binnen de infrastructuur van SSO-ICT bevindt is wel van toepassing.
Tabel 3 Toelichting KANS-scores		

*)

Bij VWS is deze regel anders ingevuld: Betreft afspraken over Filenet, Softgrid en Citrix conform offerte aan VWS.



MINISTERIE VAN VWS			CIBG		
Werkplekvoorzieningen		Jaarprijs 102 g	aantal	Subtotaal	Endtotaal
Basis werkplekken					
HB-PC	Basis desktop PC		399		
HB-B19	Beeldscherm 19"		432		
HB-N	Basis Notebook		1		
Account	Useraccounts		693		
Basis PLUS (Generiek)					
HP-DOCK	Dockingstation f.b.v. Portable PC		1		
HP-N1	Mini notebook		1		
EQ-500	Email Quota 500 MB				
EQ-1000	Email Quota 1000 MB				
CR-3	Aansluiting telewerkplek op LAN		117		
CP-4	Blackberry (Nederlands)		6		
CP-5	Blackberry (Internationaal)				
OP-UMTS-SIM	UMTS kaart (abonnement)				
CP-IPVPN	Software f.b.v. IPVPN				
HP-B24	Beeldscherm 24" Widescreen TFT		8		
HP-P1	Stand alone printer				
HP-P3	Afdelingsprinter ZW				
HP-P6	Afdelingsprinter kleur				
HP-S1	Scanner				
HP-S2	Bulkscanner		4		
Basis PLUS (Specifiek)					
HP-P2	Groepsprinter		1		
HP-P7	All in one				
HP-B21	Beeldscherm 21"				
HP-TC	Thin Clients		34		
HP-DS-B26	Beeldscherm 26" Dienstspectiek				
HP-DS-B32	Beeldscherm 32" Dienstspectiek				
HP-DS-B40	Beeldscherm 40" Dienstspectiek				
Crisiscentrum	Opbouw en ondersteuning crisis centrum				
HP-DS-P4	Xerox printer Dienstspectiek zw		17		
HP-DS-P5	Xerox printer Dienstspectiek kleur		7		
Xeroxcontract	Xerox printer contract Zie Hfstk 2.10.1)				
HP-DS-Labelprinter	Labelprinter		11		
HP-DS-AIO	All in One Xerox		16		
				Subtotaal €	102 g
B-Service					
	ivt				
				Subtotaal €	
Dienstspectieke systemen					
Hosting, Implementatie, technisch beheer en onderhoud					
	Specifieke systemen en Hosten sites			102 g	
Dat en Telecom					
		102 g	niet gesplitst		
Infrastructuur (€ 342.700,00)	netwerk: Exploitatie (alleen Regio-aansluiting)				
	netwerk: Exploitatie (zonder Regio-aansluiting)				
Infrastructuur	Netwerk: Investeringskosten				
Infrastructuur	Vaste telefonie				
Telefonie (€ 369.406,00)	kosten (tikken, mobiel) (alleen KERN)				
	kosten (tikken, vast)				
SSO-ICT-2009/291	Beheer Mobile telefonie (GSM)				
	Correctie SSO ICT iom VWS (Telefoon tikken)				
				Subtotaal	102 g
Overig					
Correctie 1	Afschrijving over 4 jaar (Conform Offerte)				
Correctie 2	Efficienter Voorraadbepheer (Conform offerte)				
				Subtotaal €	
				End totaal	102 g
Op verzoek van de Regio-organisatie is een veredelslautel opgenomen van de kosten die worden gemaakt voor de inhuur van externen zoals opgenomen in het Convenant 2009 bijlage B.					
* 17" schermen blijven gedurende de afschrijvingsdennin in productie					
** Bij de offertebespreking is de 4% breccast niet aan de orde geweest. Voorafslag zal deze niet in de DVO worden opgenomen. In in onderling overleg wordt besproken of dit onderdeel uit gaat maken van de DVO.					



Addendum			
SSO-ICT – VWS / DBV			
Opdrachtgever	J.J.H. Been - Directeur DBV Regieorganisatie Ministerie VWS		
Opdrachtnemer	P. van der Weyden - Directeur SSO-ICT		
Relatie met brondocumenten	SSO ICT PDO 2010 – juli 2010 DVO SSO ICT – Min VWS dd. 19-03-2010		
Paraaf Opdrachtgever			
Paraaf Relatiemanager			
Datum/versie	8-04-2010 / v 1.0		
Startdatum	Conform ingangsdatum overkoepelende DVO VWS 2010		
Einddatum	Conform einddatum overkoepelende DVO / anders t.w. (vul in)		
Loglijst wijzigingen	• Bedragaanpassing inhuur • Definitieve versie inclusief inhuuraanvulling • Definitieve versie • Delete aanpassing applicatielijst (oud) • Aanpassingen vernieuwde applicatielijst • 1e concept	1.0 1.0 0.3 0.2 Versie -0.1	08-04-2010 19-03-2010 02-03-2010 22-02-2010 03-02-2010 13-01-2010 22-12-2009
Onderwerpen			

1. Inleiding

Het addendum is gebaseerd op geldende kaders/uitgangspunten uit het PDO van SSO-ICT en maakt integraal onderdeel uit van:

- de DVO VWS 2010

(waarin opgenomen uitgangspunten/voorwaarden/werkwijze voor Addenda).

De inhoud van de Addenda wordt periodiek geactualiseerd aan de hand van resultaten van periodieke standopnamen van SSO-ICT, waarbij de frequentie is gebaseerd op uitgangspunten van het PDO.

2. Produktgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht onder werkplek, basis en basis(plus)

3. Produktgroep E-SERVICES EN FUNCTIONEEL BEHEER

n.v.t.

4. Produktgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

Afhankelijk van projecten in 2010.

5. Produktgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

Tabel 1 bevat alle applicaties die zijn "getoetst" en voorzien van een score.

Tabel 2 bevat de toelichting van Status en Aanpassingsopties (na) KANS-scores.

6. Produktgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht.

Infrastructuurkosten worden centraal gefinancierd. Verbruikskosten worden 1 op 1 doorbelast. Uitsluitend kosten van ADSL-aansluitingen zijn vermeld.

7. Overig

Maandelijks worden rapportages geleverd in relatie tot Servicecalls en Changes conform

- het PDO
- nader gemaakte afspraken.



Tabel 1 Applicaties en KANS-scores

10.2.g.					10.2.g.
	Prod	I	1,2,3		
	Prod	R			
	Prod	I	4		
	Prod	I	ntb		
	Prod	I	3		
	Prod	I	1,2		
	Prod	I	3		
	Prod	I	3		
	Prod	I	3		
	Prod	I	2,4		
	Prod	I	3		
	Prod	I	4, 7		
	Prod	I	ntb		
	Prod	I	5		
	Prod	R			
	Prod	I	ntb		
	Prod	I	5, 6		
	Prod	E			
	Prod	I	1		
	Prod	I	4		
	Prod	I	4, 6		
	Prod	R			
	Prod	I	4		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	3		
	Prod	I	5, 6		
	Prod	I	1, 2		
	OTA	I			
	OTA	I			
	OTA	I			
	Prod	I	2, 4		
	Prod	I	4		
	Prod	I	ntb		
	OTA	I			
	Prod	I	3		
	Prod	R			
	Prod	I	2, 5, 6		
	Prod	I	4, 7		
	Prod	I	2, 4		
	Prod	R			
	Prod	R			
	Prod	R			
	Prod	R			
	Prod	I	2		
	Prod	I	2		
	Prod	I	2		



Toelichting Status en Aanpassingsopties KANS-applicaties		
Nr	Categorieën aanpassingen	Toelichting
	Letter	Toelichting
	R =	Resultaatverplicht
	I =	Inspanningsverplicht met relevante opmerkingen (zie nummers)
	O =	Onvoldoende informatie, verder onderzoeken
	V =	Vervallen
Opmerkingen bij Inspanningsverplichting		
1	Local adminrechten:	De applicatie vereist dat de gebruiker local adminrechten heeft op de locale pc. De applicatie zal hierop moeten worden aangepast.
2	Ontbrekende documentatie/handleidingen of bieden onvoldoende informatie:	Zonder een installatiehandleiding kan SSO-ICT geen applicaties installeren. Deze documentatie dient te allen tijde beschikbaar te zijn. Bij een handmatige installatie dient de applicatie te worden aangepast zodanig dat installatie via een MSI kan plaatsvinden.
3	Non-supported software:	Applicaties die gebouwd zijn met gebruik van bijvoorbeeld MS Office (MS Access, MS Excel) vallen buiten de ondersteuning omdat de bedrijfszekerheid vanuit de leverancier niet kan worden gegarandeerd. Wel wordt de installatie van het programma op de pc ondersteund. De zelfgebouwde toepassing valt buiten het support.
4	DBA rechten op een server:	Dergelijke rechten in de productieomgeving zijn voorbehouden aan beheerders van SSO-ICT.
5	Muteren van data buiten de applicatie om:	Gebruikers blijken in staat data te manipuleren buiten de applicatie om (direct op de server). SSO-ICT kan hierdoor geen verantwoordelijkheid nemen voor data-integriteit of exclusiviteit. Data dienen alleen via de applicatie voor de gebruiker toegankelijk gemaakt te worden.
6	Verouderde software:	Daar waar de leverancier geen support meer levert op de gebruikte software versie kan SSO-ICT ook geen garantie meer geven voor de ongestoorde werking en beschikbaarheid. Dit dient opgelost te worden door de software te upgraden naar een hogere versie.
7	Afwijking Bouwstenen en marktstandaarden:*)	Afwijkingen van de Bouwstenen van SSO-ICT, dan wel van in de markt geldende standaarden. Hierdoor wordt het beheer en kennisniveau zo specifiek dat het onevenredig veel inspanning blijft vergen de applicatie te integreren binnen het Centraal Beheer Concept van SSO-ICT.
8	Extern gehoste website/extern beheer:	Wanneer een applicatie extern wordt gehost is er een afhankelijkheid van derden. Als deze derde geen service afspraken heeft gemaakt met SSO-ICT kan een Servicelevel niet worden gegarandeerd. Per applicatie dient, indien deze behoefte bestaat, onderzocht te worden of interne hosting mogelijk en wenselijk is. Ondersteuning op het deel van de applicatie die zich binnen de infrastructuur van SSO-ICT bevindt is wel van toepassing.

Tabel 2 Toelichting KANS-scores

*)

Bij VWS is deze regel anders ingevuld: Betreft afspraken over Filenet, Softgrid en Citrix conform offerte aan VWS.

Op verzoek van de Regie-organisatie is een verdeelsleutel opgenomen van de kosten die worden gemaakt voor de inhuur van externen zoals opgenomen in het Convenant 2009 bijlage 6.

* 17* schermen blijven gedurende de afschrijvingstermijn in productie

** Bij de offertespraak is de 4% forecast niet aan de orde geweest. Vooralsnog zal deze niet in de DVO worden opgenomen. In in overleg overleg wordt besproken of dit onderdeel uit gaat maken van de DVO.



Addendum

SSO-ICT – VWS / IGZ

Opdrachtgever	J.J.H.Been - Directeur DBV Regieorganisatie Ministerie VWS		
Opdrachtnemer	P. van der Weyden - Directeur SSO-ICT		
Relatie met brondocumenten	SSO ICT PDO 2010 – juli 2010 DVO SSO ICT – Min VWS dd. 19-03-2010		
Paraaf Opdrachtgever			
Paraaf Relatiemanager			
Datum/versie	19-03-2010 / v 1.0		
Startdatum	Conform ingangsdatum overkoepelende DVO VWS 2010		
Einddatum	Conform einddatum overkoepelende DVO / anders t.w. (vul in)		
Loglijst wijzigingen	• Definitieve versie incl inhuuraanvulling	1.0	19-03-2010
	• Definitieve versie	1.0	02-03-2010
			22-02-2010
	• Delete aanpassing applicatielijst (oud)	0.3	03-02-2010
	• Aanpassingen vernieuwde applicatielijst	0.2	13-01-2010
	• 1e concept	10.2.6	Versie -0.1 22-12-2009

Onderwerpen

1. Inleiding

Het addendum is gebaseerd op geldende kaders/uitgangspunten uit het PDO van SSO-ICT en maakt integraal onderdeel uit van de DVO VWS 2010 (waarin opgenomen uitgangspunten / voorwaarden / werkwijze voor Addenda). De inhoud van de Addenda wordt periodiek geactualiseerd aan de hand van resultaten van periodieke standopnamen van SSO-ICT, waarbij de frequentie is gebaseerd op uitgangspunten van het PDO.

Ten tijde van het vaststellen van de DVO wordt er een advies uitgebracht aan VWS Regie over de dienstverlening van SSO-ICT aan IGZ (nu en in de toekomst). Gesprekken die volgen moeten leiden tot een traject om te komen tot overname van een aantal onderdelen die nog niet zijn overgedragen. VWS Regie zal eerst, middels een opdracht en acceptatie van een integrale offerte voor alle resterende dienstverlening, de intentie dienen uit te spreken om het resterende deel van de dienstverlening voor IGZ bij SSO-ICT onder te brengen. Overname zal vervolgens gefaseerd en projectmatig uitgevoerd te worden.

2. Produktgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht onder werkplek, basis en basis(plus).

De volgende onderdelen zijn in beheer bij IDI. Aangegeven is (onder voorbehoud) welke items nog niet overgedragen zijn, in welke vorm ze overgedragen zouden kunnen worden en de toekomstige variant.

Tabel 1 Front-end item	<u>Aansluiting bij overname</u>	<u>Toekomst na overname</u>
Werkplekken		
Thin Client Werkplekken	Dienstspectief (As-Is)	DWR Client (o.b.v. fat client)
Basiswerkplek (Functiegebonden PC)	Basis	DWR Client
Reproductiefaciliteiten		
Printers	Basis+ (specifiek)	Afh. van aanbesteding en in te richten dienst



Tabel 1 Front-end item	Aansluiting bij overname	Toekomst na overname
Kopieerapparaten	Basis+ (specifiek)	(idem)
Scanners	Basis+ (specifiek)	Basis+
Basisset Opsporingsambtenaar		
Mobiele telefoon of BlackBerry	Basis+	Basis+
RSA Token	Basis+	Basis+
Notebook met UMTS voorziening	Basis+	DWR Client Basis+
Mobiele printer	Basis+ (specifiek)	Basis+ (specifiek)
Fototoestel	nee	nee
Videoconferencing	Alleen infrastructuur wordt nu geleverd.	Na pilot mogelijk als Basis+ dienst
Camera	-	-
Beeldscherm	-	-
VC-computer	-	-
Contracten		
QConference onderhoudscontract t.b.v. videoconferencing systemen	IGZ	IGZ
Licenties		
Client server SPSS-licenties + aanvullende modules	VenW heeft al SPSS. Overneembaar.	Basis+
Oracle-licenties	IGZ	Contract overnemen. Verrekening via dienstspecifieke applicaties
Notebooks	Vraag en aanbod verschillen in prijs en in omvang dienstverlening.	DWR client notebook Nog onderzoek voor 'light version'

3. Produktgroep E-SERVICES EN FUNCTIONEEL BEHEER

IGZ.NL met bijbehorende applicaties wordt in maart opgeleverd. Voor het beheer van de site en de ondersteuning zijn tijdelijke afspraken gemaakt ter overbrugging naar een permanente situatie. E-services vervult in de tijdelijke situatie een coördinerende rol. De website valt onder het DVO Bureau Inspectieraad. De aanpalende applicaties zullen in een volgend addendum (na in productie name) worden opgenomen in dit addendum.

4. Produktgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

Afhankelijk van projecten in 2010.

5. Produktgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

Tabel 1 bevat alle applicaties die zijn "getoetst" en voorzien van een score.

Tabel 2 bevat de toelichting van Status en Aanpassingsopties (na) KANS-scores.

6. Produktgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht.

Infrastructuurkosten worden centraal gefinancierd. Verbruikskosten worden 1 op 1 doorbelast.

Uitsluitend kosten van ADSL-aansluitingen zijn vermeld.

De volgende onderdelen zijn in beheer bij IDI. Aangegeven is (onder voorbehoud) welke items nog niet overgedragen zijn, in welke vorm ze overgedragen zouden kunnen worden en de toekomstige variant.



Tabel 2 Front-end item	Aansluiting bij overname	Toekomst na overname
Vaste telecom (VOIP) Utrecht, Amsterdam, Zwolle	Mitel en Triple P contracten	Basis (nader onderzoek nodig)
Vaste telecom Den Bosch	IGZ	Nader onderzoek nodig
Contracten		
EVPN-verbindingen, KPN-contract	IGZ	Basis (Dienstverlening onder VWS mantel)
Office DSL-verbindingen t.b.v. WiFi-ondersteuning vestigingen, KPN-contract	IGZ	Basis+ (specifiek)

7. Overig

Rapportages

Maandelijks worden rapportages geleverd in relatie tot Servicecalls en Changes conform

- het PDO
- nader gemaakte afspraken.

Adressen

Tabel 3 Overzicht adressen			
Inspectie gezondheidszorg	Kabelweg 79-81	1014 BA	Amsterdam
	Leeghwaterlaan 14	5223 BA	's-Hertogenbosch
	St. Jacobsstraat 16	3511 BS	Utrecht
	zuiderzeelaan 53	8017 JV	Zwolle
Inspectie gezondheidszorg Loket	St. Jacobsstraat 61	3511 BS	Utrecht



Tabel 4 Applicaties en KANS-scores

10.2.g					10.2.g
	Prod	I			
	Prod	I			
	Prod		ntb		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	2, 4		
	Prod	I	3		
	Prod	R			
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	2		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	3		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	-		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	OTA	I			
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	6		
	Prod	R			
	Prod	I	3		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	V			
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I			
	Prod	I	4, 5		
	Prod	I	2, 5		
	OTA	I			



Toelichting Status en Aanpassingsopties KANS-applicaties		
Nr	Categorieën aanpassingen	Toelichting
	Letter	Toelichting
	R =	Resultaatverplicht
	I =	Inspanningsverplicht met relevante opmerkingen (zie nummers)
	O =	Onvoldoende informatie, verder onderzoeken
	V =	Vervallen
Opmerkingen bij Inspanningsverplichting		
1	Local adminrechten:	De applicatie vereist dat de gebruiker local adminrechten heeft op de locale pc. De applicatie zal hierop moeten worden aangepast.
2	Ontbrekende documentatie/handleidingen of bieden onvoldoende informatie:	Zonder een installatiehandleiding kan SSO-ICT geen applicaties installeren. Deze documentatie dient te allen tijde beschikbaar te zijn. Bij een handmatige installatie dient de applicatie te worden aangepast zodanig dat installatie via een MSI kan plaatsvinden.
3	Non-supported software:	Applicaties die gebouwd zijn met gebruik van bijvoorbeeld MS Office (MS Access, MS Excel) vallen buiten de ondersteuning omdat de bedrijfszekerheid vanuit de leverancier niet kan worden gegarandeerd. Wel wordt de installatie van het programma op de pc ondersteund. De zelfgebouwde toepassing valt buiten het support.
4	DBA rechten op een server:	Dergelijke rechten in de productieomgeving zijn voorbehouden aan beheerders van SSO-ICT.
5	Muteren van data buiten de applicatie om:	Gebruikers blijken in staat data te manipuleren buiten de applicatie om (direct op de server). SSO-ICT kan hierdoor geen verantwoordelijkheid nemen voor data-integriteit of exclusiviteit. Data dienen alleen via de applicatie voor de gebruiker toegankelijk gemaakt te worden.
6	Verouderde software:	Daar waar de leverancier geen support meer levert op de gebruikte software versie kan SSO-ICT ook geen garantie meer geven voor de ongestoorde werking en beschikbaarheid. Dit dient opgelost te worden door de software te upgraden naar een hogere versie.
7	Afwijking Bouwstenen en marktstandaarden:*)	Afwijkingen van de Bouwstenen van SSO-ICT, dan wel van in de markt geldende standaarden. Hierdoor wordt het beheer en kennisniveau zo specifiek dat het onevenredig veel inspanning blijft vergen de applicatie te integreren binnen het Centraal Beheer Concept van SSO-ICT.
8	Extern gehoste website/extern beheer:	Wanneer een applicatie extern wordt gehost is er een afhankelijkheid van derden. Als deze derde geen service afspraken heeft gemaakt met SSO-ICT kan een Servicelevel niet worden gegarandeerd. Per applicatie dient, indien deze behoefte bestaat, onderzocht te worden of interne hosting mogelijk en wenselijk is. Ondersteuning op het deel van de applicatie die zich binnen de infrastructuur van SSO-ICT bevindt is wel van toepassing.

Tabel 5 Toelichting KANS-scores

*)

Bij VWS is deze regel anders ingevuld: Betreft afspraken over FileNet, Softgrid en Citrix conform offerte aan VWS.



MINISTERIE VAN VWS		IGZ	
Werkplektoezieningen		Jaarprijs 10.2 g	Subtotaal
Basis werkplekken			10.2 g
HB-PC	Basis desktop PC	38	
HB-B19	Beeldscherm 19"	669	
HB-N	Basis Notebook	11	
Account	Useraccounts	615	
Basis PLUS (Generiek)			
HP-DOCK	Dockingstation t.b.v. Portable PC	1	
HP-N1	Mini notebook	3	
EQ-500	Email Quota 500 MB		
EQ-1000	Email Quota 1000 MB		
CP-3	Aansluiting telewerkplek op LAN	903	
CP-4	Blackberry (Nederland)	60	
CP-5	Blackberry (Internationaal)		
CP-UMTS-SIM	UMTS kaart (abonnement)	1	
CP-IPVPN	Software t.b.v. IPVPN		
HP-B24	Beeldscherm 24" Widescreen TFT	2	
HP-P1	Stand alone printer		
HP-P3	Afdelingsprinter ZW	4	
HP-P6	Afdelingsprinter kleur	0	
HP-S1	Scanner	4	
HP-S2	Buikscanner		
Basis PLUS (Specifiek)			
HP-P2	Groepsprinter	1	
HP-P7	All in one	0	
HP-B21	Beeldscherm 21"	2	
HP-TC	Thin Clients	519	
HP-DS-B26	Beeldscherm 26" Dienstspectiek	1	
HP-DS-B32	Beeldscherm 32" Dienstspectiek		
HP-DS-B40	Beeldscherm 40" Dienstspectiek		
Crisiscentrum	Opbouw en ondersteuning crisis centrum		
HP-DS-P4	Xerox printer Dienstspectiek zw	24	
HP-DS-P5	Xerox printer Dienstspectiek kleur	10	
Xeroxcontract	Xerox printer contract (zie hfdst 2.10.1)		
HP-DS-Labelprinter	Labelprinter	6	
HP-DS-AIO	All in One Xerox	21	
			Subtotaal 10.2 g
Estimatie			
mvt			
			Subtotaal €
DienstSpecifieke systemen			
Hosting, Implementatie, technisch beheer en onderhoud			
Specifieke systemen en Hosted sites			10.2 g
Data en Telecom			
		10.2 g	niet gesplitst
Infrastructuur (€ 342.700,00)			€
Infrastructuur			
Infrastructuur			
Telefonie (€ 369.406,00)			
SSO-ICT-2009/291			
			Subtotaal € 0,00
Overig			
Correctie 1			
Correctie 2			
			Subtotaal €
			10.2 g
Op verzoek van de Regie-organisatie is een verduidelijking opgenomen van de kosten die worden gemaakt voor de inhuur van externen zoals opgenomen in het Convenant 2009 bijlage 5.			
* 17" schermen blijven gedurende de afschrijvingsperiode in productie			
** Bij de offertebeschrijving is de 4% forcelast niet aan de orde geweest. Vooralsnog zal deze niet in de DVO worden opgenomen. In de onderling overleg wordt besproken of dit onderdeel uit gaat maken van de DVO.			



Addendum

SSO-ICT – VWS / KERN

Opdrachtgever	J.J.H. Been - Directeur DBV Regieorganisatie Ministerie VWS		
Opdrachtnemer	P. van der Weyden - Directeur SSO-ICT		
Relatie met brondocumenten	SSO ICT PDO 2010 – juli 2010 DVO SSO ICT – Min VWS dd. 19-3-2010		
Paraaf Opdrachtgever			
Paraaf Relatiemanager			
Datum/versie	19-3-2010 / v 1.0		
Startdatum	Conform ingangsdatum overkoepelende DVO VWS 2010		
Einddatum	Conform einddatum overkoepelende DVO / anders t.w. (vul in)		
Loglijst wijzigingen	• Definitieve versie inclusief inhuuraanvulling	1.0	19-03-2010
	• Definitieve versie	1.0	02-03-2010
	• Delete aanpassing applicatielijst (oud)	0.3	03-02-2010
	• Aanpassingen vernieuwde applicatielijst	0.2	13-01-2010
	• 1e concept	10.2 a	Versie -0.1
			22-12-2009

Onderwerpen

1. Inleiding

Het addendum is gebaseerd op geldende kaders/uitgangspunten uit het PDO van SSO-ICT en maakt integraal onderdeel uit van de DVO VWS 2010 (waarin opgenomen uitgangspunten / voorwaarden / werkwijze voor Addenda). De inhoud van de Addenda wordt periodiek geactualiseerd aan de hand van resultaten van periodieke standopnamen van SSO-ICT, waarbij de frequentie is gebaseerd op uitgangspunten van het PDO.

2. Produktgroep WERKPLEKVOORZIENINGEN

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht onder werkplek, basis en basis(plus)

3. Produktgroep E-SERVICES EN FUNCTIONEEL BEHEER

n.v.t.

4. Produktgroep ADVIEZEN en PROJECTEN

Afhankelijk van projecten in 2010.

5. Produktgroep DIENSTSPECIFIEKE SYSTEMEN

Tabel 1 bevat alle applicaties die zijn "getoetst" en voorzien van een score.

Tabel 2 bevat de toelichting van Status en Aanpassingsopties (na) KANS-scores.

6. Produktgroep DATA- en TELECOMMUNICATIE

Conform vermelding dienstverlening en kosten in bijgevoegd financieel overzicht.

Infrastructuurkosten worden centraal gefinancierd. Verbruikskosten worden 1 op 1 doorbelast. Uitsluitend kosten van ADSL-aansluitingen zijn vermeld.

7. Overig

Maandelijks worden rapportages geleverd in relatie tot Servicecalls en Changes conform

- het PDO
- nader gemaakte afspraken.



Tabel 1 Applicaties en KANS-scores

10.2.g				10.2.g
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	R		
	OTA	I		
	Prod	I		
	Prod	I	1	
	Prod	I	ntb	
	OTA	I		
	Prod	I	2	
	Prod	I	4	
	Prod	I	ntb	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	4	
	Prod	I	2	
	Prod	I	2	
	Prod	I	3	
	Prod	R		
	Prod	R		
	Prod	I	1, 2	
	OTA	I		
	Prod	I	8	
	Prod	R		
	Prod	R		
	Prod	I	ntb	
	Prod	O	ntb	
	OTA	I		
	OTA	I		
	Prod	I	3	
	Prod	I	3	
	Prod	I	3, 4	
	Prod	I	8	
	Prod	I	3	
	Prod	I	1, 2	
	Prod	R		
	Prod	O		
	OTA	I		
	OTA	I		
	Prod	R		



Toelichting Status en Aanpassingsopties KANS-applicaties		
Nr	Categorieën aanpassingen	Toelichting
	Letter	Toelichting
	R =	Resultaatverplicht
	I =	Inspanningsverplicht met relevante opmerkingen (zie nummers)
	O =	Onvoldoende informatie, verder onderzoeken
	V =	Vervallen
Opmerkingen bij Inspanningsverplichting		
1	Local adminrechten:	De applicatie vereist dat de gebruiker local adminrechten heeft op de lokale pc. De applicatie zal hierop moeten worden aangepast.
2	Ontbrekende documentatie/handleidingen of bieden onvoldoende informatie:	Zonder een installatiehandleiding kan SSO-ICT geen applicaties installeren. Deze documentatie dient te allen tijde beschikbaar te zijn. Bij een handmatige installatie dient de applicatie te worden aangepast zodanig dat installatie via een MSI kan plaatsvinden.
3	Non-supported software:	Applicaties die gebouwd zijn met gebruik van bijvoorbeeld MS Office (MS Access, MS Excel) vallen buiten de ondersteuning omdat de bedrijfszekerheid vanuit de leverancier niet kan worden gegarandeerd. Wel wordt de installatie van het programma op de pc ondersteund. De zelfgebouwde toepassing valt buiten het support.
4	DBA rechten op een server:	Dergelijke rechten in de productieomgeving zijn voorbehouden aan beheerders van SSO-ICT.
5	Muteren van data buiten de applicatie om:	Gebruikers blijken in staat data te manipuleren buiten de applicatie om (direct op de server). SSO-ICT kan hierdoor geen verantwoordelijkheid nemen voor data-integriteit of exclusiviteit. Data dienen alleen via de applicatie voor de gebruiker toegankelijk gemaakt te worden.
6	Verouderde software:	Daar waar de leverancier geen support meer levert op de gebruikte software versie kan SSO-ICT ook geen garantie meer geven voor de ongestoorde werking en beschikbaarheid. Dit dient opgelost te worden door de software te upgraden naar een hogere versie.
7	Afwijking Bouwstenen en marktstandaarden:*)	Afwijkingen van de Bouwstenen van SSO-ICT, dan wel van in de markt geldende standaarden. Hierdoor wordt het beheer en kennisniveau zo specifiek dat het onevenredig veel inspanning blijft vergen de applicatie te integreren binnen het Centraal Beheer Concept van SSO-ICT.
8	Extern gehoste website/extern beheer:	Wanneer een applicatie extern wordt gehost is er een afhankelijkheid van derden. Als deze derde geen service afspraken heeft gemaakt met SSO-ICT kan een Servicelevel niet worden gegarandeerd. Per applicatie dient, indien deze behoefte bestaat, onderzocht te worden of interne hosting mogelijk en wenselijk is. Ondersteuning op het deel van de applicatie die zich binnen de infrastructuur van SSO-ICT bevindt is wel van toepassing.

Tabel 2 Toelichting KANS-scores

*)

Bij VWS is deze regel anders ingevuld: Betreft afspraken over Filenet, Softgrid en Citrix conform offerte aan VWS.



MINISTERIE VAN VWS			KERN		
Werkplekvoorzieningen		Jaarprijs	Aantal	Subtotaal	Endtofor
Basis werkplekken			102 g		102 g
HB-PC	Basis desktop PC		1231		
HB-B19	Beeldscherm 19"		1291		
HB-N	Basis Notebook		11		
Account	Useraccounts		2191		
Basis PLUS (Generiek)					
HP-DOCK	Dockingstation i.b.v. Portable PC		18		
HP-N1	Mini notebook		12		
EQ-500	Email Quota 500 MB				
EQ-1000	Email Quota 1000 MB				
CP-3	Aansluiting telewerkplok op LAN		819		
CP-4	Blackberry (Nederland)		127		
CP-5	Blackberry (Internationaal)				
CP-UMTS-SIM	UMTS kaart (abonnement)		3		
CP-IPVPN	Software i.b.v. IPVPN				
HP-B24	Beeldscherm 24" Widescreen TFT		8		
HP-P1	Stand alone printer		1		
HP-P3	Afdelingsprinter ZW		5		
HP-P6	Afdelingsprinter kleur		6		
HP-S1	Scanner		6		
HP-S2	Bulkscanner		7		
Basis PLUS (Specifiek)					
HP-P2	Groepsprinter		4		
HP-P7	All in one				
HP-J21	Beeldscherm 21"		16		
HP-TC	Thin Clients		62		
HP-DS-B26	Beeldscherm 26" Dienstspectiek		9		
HP-DS-B32	Beeldscherm 32" Dienstspectiek		3		
HP-DS-B40	Beeldscherm 40" Dienstspectiek		1		
Crisiscentrum	Opbouw en ondersteuning crisis centrum		1		
HP-DS-P4	Xerox printer Dienstspectiek zw		75		
HP-DS-P5	Xerox printer Dienstspectiek kleur		36		
Xeroxcontract	Xerox printer contract Zie Medak 2.10.11				
HP-DS-Labelprinter	Labelprinter		40		
HP-DS-AIO	All In One Xerox		61		
				Subtotaal €	102 g
B-Service					
	nm			Subtotaal €	
Dienstspectieke systemen					
Hosting, implementatie, technisch beheer en onderhoud					
	Specifieke systemen en Hosten sites			102 g	
Data en Telecom					
			102 g	niet oversplit	
Infrastructuur (€ 342.700,00)	netwerk: Exploitatie (alleen Regio aansluiting)				
	netwerk: Exploitatie (zonder Regio aansluiting)				
Infrastructuur	Netwerk: Investeringskosten				
Infrastructuur	Vaste telefonie				
Telefonie (€ 369.406,00)	kosten (tikken, mobiel/alleen KERN)				
	kosten (tikken, vast)				
SSO-ICT-2009-291	Beheer Mobile telefonie (GSM)				
	Correctie SSO-ICT loon VWS (Telefoon tikken)				
				Subtotaal €	102 g
Overig					
Correctie 1	Afschrijving over 4 jaar (Conform Offerte)			102 g	
Correctie 2	Efficienter Voorraadbeheer (Conform offerte)				
					102 g
De vertrek van de Regio-organisatie is een verdeelstapuit opgenomen van de kosten die worden gemaakt voor de inhuur van externen zoals opgenomen in het Convenant 2009 bijlage 6.					
17- schermen blijven gedurende de afschrijvingstermijn in productie					
Bij de offertebespreking is de 4% forecast niet aan de orde geweest. Voorafslag zal deze niet in de DVO worden opgenomen. In de overgangsoverleg wordt besproken of dit onderdeel uit gaat maken van de DVO					

