

Producten- en Dienstencatalogus Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO) Rijn & Braassem



Bestandsnaam:

Versie:

Fase:

Auteur:

Opdrachtgever:

Producten- en dienstencatalogus

1.31

Definitief

Marco Kraan

Directie BVO Rijn & Braassem

Versie beheer

Versie	Datum	Korte beschrijving aanpassing
0.1	12-09-2019	Opstellen conceptversie t.b.v. vooroverleg
0.2	23-09-2019	Verder uitwerken na gezamenlijk vaststellen conceptversie 0.1
0.3	19-12-2019	Aanpassingen n.a.v. Heidag
0.9	17-01-2020	Laatste aanpassingen voor verspreiding extern
0.99	18-02-2020	Aanpassingen i.v.m. afstemmingsgesprekken
1.0	06-04-2021	Bespreking MT BVO
1.1	06-07-2021	Afstemmingsoverleg met Kaag en Braassem en CIO-Office
1.2	29-07-2021	Afstemmingsoverleg met CIO-Office
1.3	23-08-2021	Alle aanpassingen na afstemmingsoverleg met beide gemeenten
1.31	27-10-2021	Kleine tekstuele aanpassing op verzoek bestuur na accordering

Distributielijst

Namen	Rol/functie	Gedistribueerde versies
Marco Kraan	Accountmanager BVO	t/m 1.31
Jos van Weers	Teamleider Beleid & Regie Informatievoorziening BVO	t/m 1.31
Sytze Fokkema	Teamleider Functioneel beheer BVO	t/m 1.31
Vincent Uhlenbeck	Directeur BVO	t/m 1.31
Michel van der Spoel	Servicemanager BVO	t/m 1.31
Stacey Bouwman	Manager Bedrijfsvoering Kaag en Braassem	t/m 1.31
Stephan Marijnus	Informatie/demand manager Kaag en Braassem	t/m 1.31
Jeroen Korving	Strategisch Informatie manager Alphen aan den Rijn	t/m 1.31
Peter Derk Wekx	Gemeentesecretaris Alphen aan den Rijn	1.31

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Gebruik van Producten en Diensten	4
3. Overzicht Producten en Diensten BVO Rijn en & Braassem.....	4
4. Uitwerking Producten en Diensten	5
4.1. Servicedesk.....	6
4.2. Technisch Applicatie Beheer (TAB diensten).....	7
4.3. Leveren en beheren van bedrijfsfunctionaliteiten.....	8
4.4. Storage	10
4.5. Digitale bevoegdheden/Accountbeheer	11
4.6. Informatieadvies	12
4.7. Technisch projectleiding.....	13
4.8. Accountmanagement.....	14
4.9. Incidentmanagement	15
4.10. Changemanagement	16
4.11. Architectuur	17
4.12. Fysieke werkplekken	18
4.13. Printservices.....	20
4.14. Virtuele werkplekken	21
4.15. Telefonie (mobiel en vast)	22
4.16. Connectiviteitsdiensten	23
4.17. Informatiebeveiliging	24
4.18. Infrastructuur en hosting	25
4.19. Technische Uitwijk	26
4.20. Inkoop- en Contractmanagement	27
4.21. Dedicated Office365 omgeving	29
4.22. Service Integration	30
5. Proces afwijkende verzoeken	31
6. Bijlagen.....	32

1. Inleiding

De Producten- en Diensten Catalogus (PDC) beschrijft de ICT- dienstverlening van de Bedrijfsvoeringsorganisatie (BVO) Rijn & Braassem aan de afnemende partijen, te weten: Gemeente Alphen aan den Rijn en Gemeente Kaag en Braassem.

Alle geleverde producten en diensten voldoen aan informatiebeveiliging eisen zoals die door de CISO zijn vastgesteld. Het normenkader dat de BVO heeft geïmplementeerd is voorgeschreven door beide gemeenten en is zoals deze strikt binnen de security industrie wordt toegepast. Hiermee borgt de BVO dat de Security Services op de IT-dienstverlening aan de kwaliteitsstandaarden voldoet.

Met deze Producten- en Diensten Catalogus (PDC) willen we voor alle doelgroepen duidelijk maken wat onder de ICT dienstverlening wordt verstaan en welke producten en diensten de BVO biedt. Daarnaast dienen de betreffende product- en dienstbeschrijvingen als leidraad tijdens overleggen en als basis voor nadere (operationele) afspraken met de afnemende partijen. Ook is een eenduidige beschrijving van de diensten noodzakelijk voor documentatie en als gemeenschappelijk referentiekader bij bijvoorbeeld onderhoud, updates of eventuele verstoringen.

Doordat beide gemeenten zich hebben verbonden aan de BVO is een verplichte winkelnering ontstaan. Juist om deze reden is het noodzakelijk dat niet alleen de reeds geleverde producten en diensten in kaart worden gebracht, maar ook dat er een proces wordt beschreven voor aanvragen van producten en/of diensten die niet in deze PDC zijn opgenomen.

Deze PDC is een nadere uitwerking van de reeds vastgestelde Service Catalogus en de Gemeenschappelijke Regeling. Laatst genoemde regeling beschrijft de nut en noodzaak van de BVO en heeft definieert dit in artikel 3:

“Het doel van deze regeling is het bewerkstelligen van een kwalitatief hoogwaardige en doelmatige uitvoering van de taken van de gemeenten op het gebied van informatievoorziening, automatisering en andere niet overheidstaken en het daarbij vergaand ontdebellen van ICT functionaliteit, waardoor de gemeenten beter in staat zijn zich te focussen op hun kerntaken.”

Deze Producten- en Dienstencatalogus draagt bij aan transparantie om dit voorgenomen doel te realiseren.

Een nadere uitwerking van de in deze PDC opgenomen producten en diensten met betrekking tot eigenaarschap, beschikbaarheid, niveau van dienstverlening, prioriteitstelling en andere prestatie indicatoren zijn uitgewerkt in de Service Level Agreements (SLA's) die de BVO met beide gemeenten afsluit.

Dit document wordt bijgesteld op het moment dat er producten en/of diensten worden bijgevoegd, gewijzigd of verwijderd en is in die zin een levend document. Wijzigingen worden pas van kracht na een bestuursbesluit binnen de BVO. Regie over dit document is belegd bij de Servicemanager van de BVO Rijn en Braassem.

Dit document is gemaakt door en voor de BVO Rijn & Braassem. Dit document is enkel bedoeld voor intern gebruik door de BVO Rijn & Braassem en de bij BVO aangesloten deelnemers, te weten Gemeente Alphen aan den Rijn en Gemeente Kaag en Braassem.

2. Gebruik van Producten en Diensten

Om op een goede manier van alle genoemde producten en diensten gebruik te kunnen maken, verplichten de afnemende organisaties zich om:

- De afspraken rondom gebruik van de producten en diensten en de relevante afspraken m.b.t. responsetijden, criteria etc. (zoals verwoord in deze PDC en de afgesloten SLA's) in haar gebruikersorganisatie bekend te maken).
- Het basis opleidingsniveau, benodigd om te werken in een gemeente, te waarborgen. Hieronder valt algemeen computergebruik en basisvaardigheden Windows en Office.
- Te voldoen aan wet en regelgeving en zich te zoveel mogelijk te conformeren aan, door de VNG vastgestelde, digitale agenda.
- Te werken conform beleid, (bijvoorbeeld beveiligingsbeleid), gedragsregels en zaakgericht werken.

3. Overzicht Producten en Diensten BVO Rijn en & Braassem

- Servicedesk
- Technisch Applicatie Beheer (TAB diensten)
- Leveren en beheren van bedrijfsfunctionaliteiten
- Storage
- Digitale bevoegdheden/Accountbeheer
- Informatieadvies
- Technisch projectleiding
- Accountmanagement
- Incidentmanagement
- Changemanagement
- Architectuur
- Fysieke werkplekken
- Printservices
- Virtuele werkplekken
- Telefonie (mobiel en vast)
- Connectiviteitsdiensten
- Informatiebeveiliging
- Infrastructuur en hosting
- Technische Uitwijk
- Inkoop- en Contractmanagement
- Dedicated Office365 omgeving
- Service Integration

4. Uitwerking Producten en Diensten

Hieronder worden de producten en diensten zoals genoemd in hoofdstuk 3 nader omschreven. Door een vast stramien aan vragen te hanteren, wordt een eenduidige manier van omschrijven van de producten en diensten bewerkstelligd.

Besloten is om bij de uitwerking van de producten en diensten uit te gaan van de volgende set aan vragen:

- Omschrijving van het product of dienst
- Doel van het product of dienst
- Activiteiten: Wat doet de BVO voor dit specifieke product of dienst
- Wat verwacht de BVO van de klant?
- Resultaat van product of dienst
- Aanspreekpunt voor de organisatie behorende bij specifiek product of dienst
- Bijzonderheden
- Verwijzingen naar bijlages

Ieder product of dienst wordt conform onderstaande tabel uitgewerkt.

Product of dienst	
Omschrijving	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa
Doel	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor. Aenean massa
Activiteiten BVO	– Lorem ipsum dolor sit amet, – Lorem ipsum dolor – Lorem ipsum dolor Lorem ipsum dolor
Wat wordt verwacht van de klant?	–
Resultaat	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor.
Aanspreekpunt	Servicedesk 0172 – 46 5656 (optie 1) of Servicedesk@alphenaandenrijn.nl
Bijzonderheden	Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Aenean commodo ligula eget dolor
Verwijzingen	Bijlage XX

4.1. Servicedesk

Product of dienst	Servicedesk
Omschrijving	De Servicedesk is het centrale aanspreekpunt voor alle ICT gerelateerde storingsmeldingen, vragen, verzoeken, wijzigingsaanvragen en/ of klachten betreffende de ICT infrastructuur (werkplek apparatuur, beschikbaarheid van de applicaties, het netwerk, toegang tot internet etc.).
Doel	Het aanbieden van een centrale service voor de aanname, registratie en waar mogelijk het direct oplossen van ICT gerelateerde meldingen. Hiernaast is de Servicedesk een communicatiepunt over, en eventueel escalatieschakel van, ICT gerelateerde meldingen. Het beleggen van de melding bij de juiste dienstverlener en het bewaken van de verdere afhandeling en communicatie hierover naar de klant.
Activiteiten BVO	De Servicedesk neemt storingsmeldingen, vragen, verzoeken, wijzigingsaanvragen en/of klachten aan, registreert deze in het systeem (TopDesk), zet acties in gang om deze af te handelen en bewaakt de doorlooptijd hiervan. De status van het incident/de storing of bestellingen en de doorlooptijd is ook door de klanten te raadplegen via de Self Service Portal: https://aad.TopDesk.net/ • Registratie, bewaken en communicatie van meldingen. Waarbij de Servicedesk de prioriteit van de melding bepaalt. • Ondersteuning en, zo mogelijk, oplossing van de melding. • Beleggen van de melding bij de juiste partij (Functioneel Beheer, externe leverancier etc.). • De Servicedesk beantwoordt naast bovenstaande activiteiten informatieve vragen. Het servicevenster is op werkdagen tussen 07:30 uur en 17:00 uur. De Servicedesk is bereikbaar: • Bij voorkeur via de Self Service Portal 7x24 uur (deze meldingen worden binnen de kantoortijden behandeld). • Eventueel telefonisch op werkdagen: tussen 07:30 uur en 17:00 uur op telefoonnummer: 0172 – 46 56 56 (optie 1). • Via de mail 7x24 uur: Servicedesk@alphenaandenrijn.nl (deze meldingen worden binnen de kantoortijden behandeld).
Wat wordt verwacht van de klant?	Duidelijke omschrijving van de vraag en/of geconstateerde storing waarbij de Servicedesk het aanspreekpunt is. Via de Self Service Portal is een formulier beschikbaar met een aantal vragen die de klant en de oplosgroepen beantwoord moeten hebben om de vraag/ storing op te kunnen pakken. Tijdige reactie indien nadere informatie wordt gevraagd door Servicedesk of behandelaar.
Resultaat	• Antwoord op de gedane melding • Oplossing ten aanzien van de gemelde storing • Ondersteuning op de inhoudelijke vraag of • Informatie over de gemaakte melding. • Levering van een bestelling
Aanspreekpunt	De Servicedesk is bereikbaar via (op basis van voorkeur): 1. De Self Service Portal https://aad.TopDesk.net/ 2. Via de e-mail: Servicedesk@alphenaandenrijn.nl 3. Telefonisch: 0172 – 46 56 56 (optie 1) * Bij een prioriteit 1 melding: altijd telefonisch contact opnemen met de Servicedesk via 0172 – 46 56 56 (optie 1)
Verwijzingen	In de afgesloten SLA is de prioriteitenmatrix opgenomen

4.2. Technisch Applicatie Beheer (TAB diensten)

Product of dienst	Technisch Applicatie Beheer
Omschrijving	Deze dienst levert het generieke technisch applicatiebeheer (TAB) voor het applicatielandschap van de afnemende partijen. Hieronder verstaan we de volgende taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden: • Continuïteit van de applicaties (inclusief Middleware) • Prestaties van de applicatie (inclusief Middleware) • Afhandelen van technische applicatieve incidenten Bovenstaande geldt alleen indien de oorzaak van problemen in de technisch applicatie architectuur (database, infrastructuur) te herleiden is.
Doel	Beschikbaarheid applicatie(keten)
Activiteiten BVO	• Installatie van applicatiesoftware • Back up and restore van de applicaties (die op de server geïnstalleerd zijn) • Beheren van de beschikbaarheid van de applicaties • Proactief voorkomen van technische incidenten (monitoring)
Wat wordt verwacht van de klant?	N.v.t.
Resultaat	Idem aan doel, namelijk beschikbaarheid van de applicatieketen.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	Deze dienst is door de BVO uitbesteed aan een serviceprovider.
Verwijzingen	N.v.t.

4.3. Leveren en beheren van bedrijfsfunctionaliteiten

Product of dienst	Leveren en beheren van bedrijfsfunctionaliteiten
Omschrijving	Functioneel beheer is het team dat binnen de BVO verantwoordelijk is voor het leveren, beheren en optimaal functioneren van één of meer informatiesystemen. Hierbij draagt Functioneel beheer bij aan de zorg voor de continuïteit van de systemen, en vervult een ondersteunende rol ten aanzien van de gebruikers. In die zin vormt Functioneel beheer de verbinding tussen ICT en de organisatie(s). Functioneel beheer richt zich op processen en activiteiten die nodig zijn voor de instandhouding en ontwikkeling van de informatievoorziening. Het betreft beleid, architectuur, sturing, ondersteuning, beheer en aanpassingen van de informatievoorziening. Daarnaast is het vertalen van de wensen van een organisatie richting leveranciers (en visa versa) van IT-diensten en IT-oplossingen een belangrijk onderdeel van het functioneel beheer.
Doel	Namens de BVO zorg dragen voor het optimaal functioneren van de informatiesystemen die door de afnemende partijen van de BVO worden afgenomen.
Activiteiten BVO	Een functioneel beheerder heeft over het algemeen de volgende taken, die uiteenvallen in vier categorieën: Gebruiksbeheer • Bieden van ondersteuning aan gebruikers van het informatiesysteem • Oplossen, opvolgen en documenteren van incidenten die samenhangen met het informatiesysteem en/of de informatievoorziening • Onderhouden van contacten met leveranciers, specialisten en gebruikers • Beheren en toewijzen van gebruiksrechten • Verwerken en prioriteren van (ad hoc) informatieverzoeken Functionaliteitenbeheer • Opstellen van requirements en functionele specificaties voor het informatiesysteem • Opstellen van productbeschrijvingen en gebruikershandleidingen • (Laten) schrijven van acceptatietestplannen en implementatieplannen • Uitvoeren en begeleiden van acceptatietests • Adviseren over bijvoorbeeld tijdlijnen en kostenconsequenties Behoeftemanagement • Identificeren en rapporteren van (toekomstige) problemen en bedreigingen • Vertalen van informatiebehoeften naar passende functionaliteiten • Registreren van incidenten en oorzaken hiervan om herhaling te voorkomen Wijzigingenbeheer • Beheren, prioriteren en verwerken van wijzigingsverzoeken • Bepalen van de impact van wijzigingen voor de bedrijfsprocessen • Rapporteren over de lopende en doorgevoerde wijzigingsverzoeken
Wat wordt verwacht van de klant?	Om bovenstaande activiteiten goed uit te kunnen voeren is Functioneel beheer BVO afhankelijk van de aanwezige capaciteit, kennis en input uit de organisaties als het gaat om bijvoorbeeld gebruikers overleggen. De afnemende partijen van de BVO moeten zich realiseren dat nieuwe wensen/functionaliteiten gepaard kunnen gaan met additionele kosten.

Resultaat	De afnemende partijen kunnen optimaal digitaal werken met passende software die voldoet aan de functionele vraag.
Aanspreekpunt	Voor incidenten: Zie Servicedesk. Overige: De betreffende Functioneel Beheerder.
Bijzonderheden	Functioneel beheer is onderverdeeld in een 5-tal domeinen en beheren zowel de genoemde domeinen voor de gemeente Alphen aan den Rijn en de gemeente Kaag en Braassem. • Sociaal domein • Fysiek domein • Publieke dienstverlening domein • Domein bedrijfsvoering • Generiek domein Functioneel beheer wordt vanuit de BVO geleverd voor de centraal beheerde applicaties. Beide afnemers van de BVO kennen naast centraal beheerde applicaties ook applicaties welke decentraal zijn belegd. Deze applicaties vallen niet onder Functioneel beheer van de BVO en worden beheerd door de verschillende vak afdelingen.
Verwijzingen	Afspraken BVO Rijn en Braassem & Gemeente Kaag en Braassem t.b.v. Functioneel beheer Ruimtelijk domein.

4.4. Storage

Product of dienst	Storage
Omschrijving	Het beschikbaar stellen en in stand houden van opslagcapaciteit.
Doel	• Beschikbaarheid • Integriteit • Vertrouwelijkheid
Activiteiten BVO	Het beschikbaar stellen van: OneDrive (vast bedrag per gebruiker) SharePoint (MS Teams) (vast bedrag per gebruiker) Fileservers (bedrag per GigaByte) Azurestorage Facturatie vindt achteraf plaats, op basis van daadwerkelijk gebruik. Voor de fileservers geldt dat de BVO beheer voert op beschikbare capaciteit.
Wat wordt verwacht van de klant?	N.v.t.
Resultaat	Data opslagcapaciteit.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	Standaard wordt het retentiebeleid van Microsoft gevolgd v.w.b. MS Teams en OneDrive. Dit betreft een back-up van maximaal 30 dagen. Voor Fileservers wordt de standaard back-up voorziening geregeld dit betreft 30 dagen.
Verwijzingen	N.v.t.

4.5. Digitale bevoegdheden/Accountbeheer

Product of dienst	Digitale bevoegdheden/Accountbeheer
Omschrijving	De BVO levert ondersteuning bij het aanvragen en beheren van digitale bevoegdheden bij diverse instanties/accounts.
Doel	Voor veel digitale diensten is online authenticatie/beveiliging vereist. Hiervoor zijn diverse authenticatiemiddelen, zoals DigiD en E-herkenning beschikbaar. De BVO vraagt deze aan en beheert deze accounts/middelen.
Activiteiten BVO	Een aangewezen persoon (bij BVO) is gemachtigd om het volgende aan te vragen en te beheren: • PKI-O certificaten • E-Herkenning • Aansluiting DigiD en eIDAS • CPA register • SesamID JustID • Periodiek aanleveren van overzichten personen/autorisaties • Uitvoeren van mutaties in opdracht van de klanten
Wat wordt verwacht van de klant?	Toetsen van de overzichten die de BVO aanlevert als het gaat om personen/autorisaties. De klant is verantwoordelijk voor het tijdig aanleveren van de mutaties.
Resultaat	Geauthentiseerde digitale bevoegdheden via diverse instanties en accounts.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	Betaald naar gebruik en op basis van nacalculatie.
Verwijzingen	N.v.t.

4.6. Informatieadvies

Product of dienst	Advies
Omschrijving	Adviseurs van de BVO stellen hun kennis in dienst van het bestuur, het MT en de klanten van de BVO. De informatieadviseur is generalist op het vlak van informatievoorziening en deelt deze kennis middels het geven van proactief en reactief advies.
Doel	Goede adviezen dragen bij aan de kwaliteit van de informatievoorziening. • Vraagarticulatie: Brengt perspectieven en inzichten samen in een onderzoekend en herhalend proces. Betreft praktijkprofessionals, onderzoekers, eindgebruikers en andere belanghebbenden. • Vraagbundeling: Vraagbundeling houdt in dat de gedifferentieerde vraag van alle teams naar (generieke) ICT-diensten voor de komende periode wordt geformuleerd.
Activiteiten BVO	De BVO levert kennis op het gebied van informatiemanagement. Deze gebieden kunnen veranderen naar aanleiding van externe en interne ontwikkelingen. • Uitvoeren van I-Beleid. Adviseur draagt het I-beleid van de gemeenten uit en neemt dat mee in alle proactieve en reactieve adviseringstrajecten. • Vertaling van vraag naar informatiebehoefte en advies voor realisatie in een intake en/of vooronderzoek en domeinportfolio. • Toetsen aan het beleid. Initiatieven en adviezen worden door de adviseur getoetst aan het beleid/architectuur van de gemeenten.
Wat wordt verwacht van de klant?	• Klant zoekt tijdig contact om overeenstemming te zoeken met de 'evenknie' van de andere gemeente. • Klant betreft de adviseur tijdig bij wensen en vraagstukken -aan het begin- en geeft de adviseur de tijd om dingen uit te zoeken. • Klant stelt de benodigde capaciteit en middelen beschikbaar voor advies trajecten.
Resultaat	Producten: • Uitvoeren van Intakes • Begeleiden van Vooronderzoek • Korte advies trajecten • Advies in projecten
Aanspreekpunt	Accountmanager
Bijzonderheden	Bij organisatie brede projecten en programma's wordt in overleg de adviseursrol ingevuld en betaald.
Verwijzingen	N.v.t.

4.7. Technisch projectleiding

Product of dienst	Projectleiding
Omschrijving	De BVO levert technische projectleiding bij businessprojecten met een (complexe) Automatisering-component.
Doel	Het doel is om de nader overeengekomen afspraken met betrekking tot technische deelproducten op tijd, binnen budget en volgens afspraak te leveren.
Activiteiten BVO	• Opstellen van PID/Plan van Aanpak. • Projectleiding (Prince2) inclusief gebruik van standaard projectdocumentatie. • Terugkoppeling aan Project portfolio management (ppmt) en stuurgroep.
Wat wordt verwacht van de klant?	• Duidelijke invulling van rolopdrachtgever. • De klant werkt volgens de gekozen methodiek.(Prince2) • Opdrachtgever durft beslissingen te nemen en is en blijft verantwoordelijk voor consequenties van genomen beslissingen tijdens projecten.
Resultaat	Idem aan doel.
Aanspreekpunt	MT BVO.
Bijzonderheden	Projectleiding voor I-projecten alleen indien het een 1 op 1 vervanging betreft van door de BVO beheerde applicatie. Indien er geen sprake is van een 1 op 1 vervanging zullen de extra kosten door de BVO op basis van nacalculatie worden verrekend.
Verwijzingen	N.v.t.

4.8. Accountmanagement

Product of dienst	Accountmanagement
Omschrijving	Een accountmanager is de vaste contactpersoon vanuit de BVO voor de diverse gemeentelijke domeinen van beide gemeenten en het eerste aanspreekpunt bij escalaties. Zij/hij is de intermediair tussen de klant en de BVO betreffende de dienstverlening van de BVO.
Doel	Bevordering van de samenwerking tussen de klant en BVO.
Activiteiten BVO	• Relatiemanagement. Een accountmanager is de vaste contactpersoon voor een team of externe klant en is de intermediair tussen de klant en de BVO. Zij/hij is ook een coach op het gebied van informatievoorziening. • Communicatie. De accountmanager zorgt dat er voldoende communicatie plaatsvindt over de lopende wensen en (nieuwe) ontwikkelingen. • Verbinding/intermediair. De accountmanager zorgt ervoor dat de juiste mensen in de organisatie met elkaar in contact komen over een bepaalde informatiebehoefte en dat bijvoorbeeld de juiste informatieadviseur, beheerder of inhoudelijk specialist betrokken wordt bij een vraagstuk. • Verwachtingsmanagement. De accountmanager zorgt ervoor dat de verwachtingen op het gebied van klantrelatie op een juiste manier worden gemanaged. • Evaluatie Periodieke evaluaties op basis van standaard rapportages.
Wat wordt verwacht van de klant?	• Accountmanager tijdig betrekken bij vragen en/of initiatieven. • Proces eigenaar draagt verantwoordelijkheid voor inhoudelijke- of inrichtingskeuzes.
Resultaat	• Bijdrage aan een duidelijk beeld van informatiebehoefte vanuit de domeinen. • Juiste verwachtingen over wat de BVO wel/niet kan leveren. • Input voor de Project Portfolio. Juiste verwachtingen ten opzichte van de uitvoering van de Project Portfolio. • Regelmatig overleg met stakeholders uit de verschillende domeinen.
Aanspreekpunt	Accountmanager.
Bijzonderheden	N.v.t.
Verwijzingen	N.v.t.

4.9. Incidentmanagement

Product of dienst	Incidentmanagement
Omschrijving	Een incident is een verstoring in de dienstverlening waardoor de; • Beschikbaarheid; • Integriteit; • Vertrouwelijkheid; van de informatie in zijn geheel of gedeeltelijk is verstoord.
Doel	Het proces van Incident Management richt zich op het zo snel mogelijk terugbrengen van diensten naar hun normale staat.
Activiteiten BVO	Een aantal teams binnen de BVO zijn betrokken bij het proces van Incident Management. Incidenten worden door de BVO aangenomen, geregistreerd, bewaakt, opgelost en/of doorgezet naar leveranciers. Daarnaast valt communicatie over het incident ook als activiteit voor de BVO, zowel intern als naar de klant. Binnen de BVO is een rol aangewezen voor het proces van Incident Management, de Incident Manager. Deze persoon is verantwoordelijk voor het implementeren van het gehele proces. Monitoren en rapporteren van het proces horen hier ook bij. Daarnaast zal de incidentmanager bijsturen op het proces Incident Management door bijvoorbeeld het aandragen en implementeren van verbeteringen binnen dit proces.
Wat wordt verwacht van de klant?	Duidelijke omschrijving van het incident. De Servicedesk is bereikbaar via (op basis van voorkeur) 1. De Self Service Portal https://aadr.TopDesk.net/ 2. Via de e-mail: Servicedesk@alphenaandenrijn.nl 3. Telefonisch: 0172 – 46 56 56 (optie 1) * Bij een prioriteit 1 melding: altijd telefonisch contact opnemen met de Servicedesk via 0172 – 46 56 56 (optie 1).
Resultaat	Een herstelde dienst of de dreiging van vermindering van een dienst is weg genomen.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk
Verwijzingen	Meer informatie over incidentmanagement en de processen op te vragen bij de Incidentmanager.

4.10. Changemanagement

Product of dienst	Changemanagement
Omschrijving	Changemanagement verzorgt een gecontroleerde volgens ITIL end to end procedure om een verzoek tot wijziging in te dienen, te beoordelen, goed te keuren, in te plannen en in productie te nemen. We maken hierbij het onderscheid in standaard changes en non-standaard changes. Een release wordt gezien als een non standaard change.
Doel	Het doel van het proces is om ervoor te zorgen dat veranderingen aan de IT omgeving zorgvuldig worden beoordeeld om zo de impact op gebruikers van de IT services te minimaliseren en om te voorkomen dat er Change-gerelateerde problemen ontstaan in de IT services.
Activiteiten BVO	• Faciliteert CAB (Change Advisory Board) bijeenkomsten. • Houdt een overzicht bij van ingediende, afgekeurde goedgekeurde en gerealiseerde changes en rapporteert hierover. • Inplannen van changes. • Beoordeling van de impact analyse van een Change. • Reviewt de efficiëntie en effectiviteit van het CM proces. • Reviewen van change requests zodat ze conform change proces ingediend worden en worden uitgevoerd. • Agenda voor CAB maken met daarop de voorgestelde changes voor die periode. • Opstellen van de Changes en Release Planning. • Toezicht houden op de naleving van de change. • Advies en communicatie over change-freeze periodes bij vakantieperiodes. • Formele goedkeuring van een change in het Tactisch Overleg.
Wat wordt verwacht van de klant?	Het op een juiste wijze indienen van een Request For Change (RFC). Zie bijlage Changemanagement procedure.
Resultaat	Door middel van changemanagement ontstaat er een beschermde infrastructuur waarbij veranderingen gestructureerd worden doorgevoerd. Hiermee wordt een verwachte uitkomst van een change gewaarborgd.
Aanspreekpunt	Primair aanspreekpunt voor wijzigingsverzoeken is de Servicedesk:0172 – 46 56 56 (optie 1) of Servicedesk@alphenaandenrijn.nl Procesverantwoordelijke is de changemanager.
Bijzonderheden	Nadere afspraken over doorbelasting worden nog met de klanten gemaakt.
Verwijzingen	Changemanagement Procedure.

4.11. Architectuur

Product of dienst	Architectuur
Omschrijving	Invulling geven aan de architectuur welke door de gemeenten wordt vastgesteld. (CIO Office)
Doel	Het actueel houden van wijzigingen in het huidige informatie-, technisch-, en applicatielandschap in BlueDolphin. Structuur aanbrengen, bijhouden en inzicht verschaffen in de informatievoorziening en ICT binnen de gemeenten.
Activiteiten BVO	Vanuit de BVO worden de volgende architectuur rollen geleverd: Technisch Architect welke vanuit de techniek zorgt dat wijzigingen conform bestaande architectuur worden uitgevoerd. Dit wordt samen met de externe service provider geleverd. Solution Architect welke vanuit een functionele en applicatie oogpunt zorgt dat wijzigingen conform bestaande architectuur worden uitgevoerd.
Wat wordt verwacht van de klant?	De klant zorgt voor Enterprise Architectuur
Resultaat	• inzicht in de informatievoorziening op tactisch en operationeel niveau, • een afgestemde Enterprise architectuur, informatie architectuur, data architectuur en technische architectuur, • die onderdeel is van de i-visie en concreet bijdraagt aan de organisatie doelstellingen.
Aanspreekpunt	Bovengenoemde architecten.
Bijzonderheden	Enterprise-, data- en informatiearchitect zijn bij de gemeente belegd (CIO office) en vallen daarmee niet binnen de standaard dienstverlening van de BVO. Herontwerp van de bestaande architectuur door nieuwe informatievoorzieningen worden op basis van nacalculatie berekend en doorbelast.
Verwijzingen	N.v.t.

4.12. Fysieke werkplekken

Product of dienst	Fysieke werkplekken
Omschrijving	Een fysieke werkplek betreft de benodigde hardware om verbinding te kunnen maken met de virtuele werkplekomgeving.
Doel	Een werkplek voorziet de organisaties van de benodigde apparatuur om gebruik te kunnen maken van de standaard kantoorautomatisering en benodigde applicaties.
Activiteiten BVO	• Operationeel opleveren van de verschillende soorten werkplekken (zie onder voor omschrijvingen werkplekken). • Verplaatsen van werkplekken (maximaal 1 werkplek per maand als standaarddienstverlening). • Beheren van de verschillende soorten werkplekken: • Up to date houden van besturingssystemen • Generieke wijzigingen doorvoeren op de werkplekken • Veiligstellen van data (encryptie afdwingen op device) • Ontmantelen/vervanging van hardware bij beëindigen levensduur en defect
Wat wordt verwacht van de klant?	• Goed eigenaarschap m.b.t. de geleverde werkplekken. • Niet zelfstandig verplaatsen van apparatuur. • Behoeft m.b.t. nieuwe werkplekken specificeren en tijdig aangeven. • Bijdragen in de kosten welke zijn verbonden aan de verschillende werkplekken.
Resultaat	Een werkplek om gebruik te kunnen maken van onder andere de standaard kantoorautomatisering en overige applicaties.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	We onderscheiden verschillende soorten fysieke werkplekken: • Mobiele werkplek: Een door de BVO geselecteerde laptop en oplader. • Aanlandplekken: Dockingstation, toetsenbord, muis met snoer en één 22" monitor en een monitorsteun. • Vaste werkplek voor flexibel gebruik: Thinclient, toetsenbord, muis met snoer en twee 22" monitoren inclusief steun. • Intensieve werkplekken: Werkplekken met extra rekencapaciteit (Cad-stations). Zoals vaste werkplek. • Taakgerichte werkplekken: Op deze werkplekken staat specifieke software welke niet op andere werkplekken gebruikt kan worden. (Betaal PC, Smartboards PC) Zoals vaste werkplek met eventuele benodigde randapparatuur. • Additioneel te bestellen (en extra te factureren): Apple iPad waarbij onderscheid gemaakt kan worden in schermformaat, en of de iPad uitgerust is met of zonder sim kaart. Vanuit security oogpunt worden Apple devices aangeschaft met een Apple DEP registratie en beheerd met Intune. Hier zijn extra kosten aan verbonden.

	Tablets kunnen worden toegekend op persoonsniveau of op afdelingsniveau. Indien de devices worden uitgereikt op afdelingsniveau, is persoonlijk gebruik uitgesloten. NB: Fysieke thuiswerkplekken zijn de verantwoordelijkheid van de werknemers inclusief kosten, onderhoud, connectiviteit en ergonomische werkomstandigheden. Dit geldt ook voor devices welke onder het principe Bring Your Own Device zijn aangeschaft. Overige werkplekken anders dan bovengenoemd worden door de afnemers zelf bekostigd maar wel via de BVO besteld.
Verwijzingen	Bijlage Prijzenblad werkplekken voor zover bekend.

4.13. Printservices

Product of dienst	Print- en scanservices
Omschrijving	Een printer is een apparaat dat de uitvoer van een computer, scanner of digitale camera afdruckt (meestal op papier). Een (bulk)scanner is een apparaat dat analoge documenten (formaten tot maximale grootte A3) digitaal maakt.
Doel	Een printer voorziet de organisaties van de geprinte formulieren, zonder het gebruik van de repro dienst. Printing valt onder standaard kantoorautomatisering. Een (bulk)scanner voorziet de organisaties van mogelijkheden om in bulk analoge documenten te digitaliseren naar een duurzaam formaat (PDF-1A).
Activiteiten BVO	• Leveren en installeren van de verschillende soorten printers (elke plek vergt wellicht een ander type printer). • Leveren en installeren van een (bulk)scanner t.b.v. centrale informatie voorziening. • Zo standaard mogelijk houden van de printers en scanners. • Beheren van de verschillende soorten printers • Up to date houden van Print-servers en printers • Generieke wijzigingen doorvoeren op de printers • Veiligstellen van data (encryptie afdwingen op device). • Ontmantelen/vervanging van hardware bij beëindigen levensduur en defect.
Wat wordt verwacht van de klant?	• Goed eigenaarschap m.b.t. de geleverde printers. • Behoeft m.b.t. nieuwe printers specificeren en tijdig aangeven. • Bijdragen in de kosten welke zijn verbonden aan de verschillende printers. • Regelmatig klein onderhoud scanner (schoonmaken glasplaat, rolletjes nakijken, etc.).
Resultaat	• Een op de behoefte afgestemde printer maar wel gestandaardiseerd. • (Bulk)scanner.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	We onderscheiden verschillende soorten printers: • Multi-functionals (oftewel de follow-me printers): dit zijn de printers waar men het meeste op print. Via een code of TAG worden de opdrachten verwerkt. Geschikt voor scannen, e-mailen, printen, nieten. • Balie printers: deze zijn speciaal ingericht voor specifieke officiële documenten. • Desktop printers vallen niet onder de standaarddienstverlening. • Repro printers vallen niet onder de standaarddienstverlening. Geschikt voor nieten, boekwerk, perforatie, bulk werk. • Bon printers: geschikt voor bij de balies, en specifieke doel. • Plotters: groot formaat printers. • De huidige scanner die bij Kaag en Braasem staat is de oude scanner van Alphen aan den Rijn. Dit was zo neergezet inclusief PC i.v.m. uitfasering scanner Corsa. Er dient nog een vervanging te komen door een nieuwe scanner. Aanschaf van de scanner is niet door de BVO gedaan, maar door Alphen aan den Rijn zelf.
Verwijzingen	Actuele assetlijst op te vragen bij Servicedesk.

4.14. Virtuele werkplekken

Product of dienst	Virtuele werkplekken
Omschrijving	Virtuele werkplekken vormen een verzameling van serverdiensten die kantoorfunctionaliteiten bieden. Dit is de omgeving waarop je met een device inlogt. Bij de meeste gebruikers beter bekend onder de noemer "Citrix omgeving". Deze dienst gaat over het beheer en leveren van deze virtuele werkplekken.
Doel	Ervoor zorgen dat de afnemers van de BVO 24x7 uur de beschikking (uitgezonderd het onderhoudsvenster) hebben over een digitale werkomgeving met de functionaliteiten die van een moderne digitale werkomgeving mag worden verwacht.
Activiteiten BVO	Om het doel hierboven te bereiken levert de BVO de volgende diensten: • 2 Soorten virtuele werkplekken: SBC / VDI Een VDI oplossing maakt gebruik van een desktop OS. Dit is hetzelfde OS dat op een traditionele PC is geïnstalleerd, bijvoorbeeld Windows 10. Een SBC oplossing maakt gebruik van een server besturingssysteem zoals Windows Server 2016; • Mail dienst; • Software Packaging en Distributie; • Active Directory Management; • Mobile Device Management; • File Diensten; • Identity Access Management; • Printservices; • Beheer van de thuiswerkportal (rijnenbraassem.nl).
Wat wordt verwacht van de klant?	N.v.t.
Resultaat	24x7 uur een toegankelijke en stabiele werkomgeving waarop tijd en plaats onafhankelijk gewerkt kan worden.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk
Bijzonderheden	Deze dienst is door de BVO uitbesteed aan een externe serviceprovider.
Verwijzingen	N.v.t.

4.15. Telefontie (mobiel en vast)

Product of dienst	Telefontie (mobiel en vast)
Omschrijving	Het leveren van bereikbaarheidsvoorzieningen vanuit de BVO. De bereikbaarheid van medewerkers is van essentieel belang voor de organisaties zowel intern als naar buiten gericht.
Doel	Het doel is om met de telefonievoorzieningen te bewerkstelligen dat medewerkers bereikbaar zijn en contact kunnen leggen.
Activiteiten BVO	• In bruikleen uitgifte mobiele telefoon. Voor interne medewerkers van de gemeente Alphen aan den Rijn en de gemeente Kaag en Braassem wordt er een smartphone uitgegeven. Deze wordt geleverd met een zakelijk mobiel abonnement waarbij gebruik wordt gemonitord en gerapporteerd. • De ICT Servicedesk zorgt voor de uitgifte, inname en installatie van deze mobiele telefoon. • Vaste telefonie wordt beschikbaar gesteld inclusief benodigde software aan afdelingen of functies die deze middelen nodig hebben om hun taken uit te kunnen voeren. Denk hierbij aan het KCC en bestuurssecretariaat. NB: Gebouw gebonden faciliteiten zoals indoordekking worden op basis van extra facturatie uitgevoerd door de BVO.
Wat wordt verwacht van de klant?	De medewerker is verantwoordelijk voor zijn/haar eigen bereikbaarheid middels de uitgereikte voorzieningen. Daarnaast wordt er verwacht dat er op een goede manier wordt omgegaan met de uitgereikte hardware, dit volgens de bruikleenovereenkomst die getekend dient te worden bij uitreiking van de hardware.
Resultaat	De medewerkers zijn bereikbaar.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk Servicedesk@alphenaandenrijn.nl
Bijzonderheden	Deze dienst is op basis van nacalculatie.
Verwijzingen	Bruikleenovereenkomst, Gedragscode intranet.

4.16. Connectiviteitsdiensten

Product of dienst	Connectiviteitsdiensten
Omschrijving	Connectiviteitsdiensten betreft het beheren, actueel houden en technisch goed laten functioneren van de gehele netwerkinfrastructuur (WAN/LAN/WLAN) op de door de gemeente aangestelde locaties.* Het betreft hier: Telefonienetwerk WiFi Netwerk (eigen en public) Bedraad netwerk
Doel	Zorg dragen voor een stabiel netwerk zodat de bedrijfsvoering gecontinueerd blijft.
Activiteiten BVO	• Levert, installeert en configureert de apparatuur. • Onderhoudt de apparatuur en onderhoudt en beheert het LAN/WLAN. • Treft alle maatregelen die nodig zijn om veilige communicatie via het LAN/WLAN mogelijk te maken. • Levert voorzieningen voor veilige koppelingen met partners zoals bijvoorbeeld Gemnet.
Wat wordt verwacht van de klant?	Definitie voor vereiste betrouwbaarheid van de WAN verbindingen,
Resultaat	Stabiel en beveiligd netwerk waarop de afnemende partijen hun bedrijfsvoering op kunnen uitoefenen.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	Deze dienst is deels door de BVO uitbesteed aan een serviceprovider. WAN verbindingen worden door de BVO beheerd. *Nieuwe locaties worden op basis van nacalculatie berekend en doorbelast.
Verwijzingen	N.v.t.

4.17. Informatiebeveiliging

Product of dienst	Informatiebeveiliging
Omschrijving	Informatieveiligheid gaat over de volgende kwaliteitskenmerken: • Beschikbaarheid / continuïteit – Het waarborgen van een veilige IT omgeving. • Vertrouwelijkheid exclusiviteit – onbevoegden kunnen geen kennis nemen van gegevens die niet voor hen bestemd zijn. • Controleerbaarheid – juistheid en volledigheid van gegevens zijn toetsbaar en verwerkingen kunnen worden gereconstrueerd.
Doel	Een veilige IT-omgeving.
Activiteiten BVO	De IT-dienstverlener is ISO27001 gecertificeerd en beschikt over een ISAE3402 type II verklaring. De BVO voldoet in haar werkzaamheden aan de volgende criteria: • Beveiliging (Security); • Beschikbaarheid (Availability); • Vertrouwelijkheid (Confidentiality).
Wat wordt verwacht van de klant?	• Het creëren van bewustwording op informatieveiligheid van de eigen medewerkers. • Voor de IT- audit inventariseren we jaarlijks waar de verantwoordelijkheden liggen voor het uitvoeren van de audit. <i>n.b. de BVO kan op bovenstaande activiteiten input geven voor wat betreft de veiligheid van de IT-omgeving.</i> • Het (direct) melden van kwetsbaarheden in de IT-veiligheid bij het constateren daarvan. • Het verlenen van medewerking bij het communiceren van kwetsbaarheden naar de interne organisatie.
Resultaat	Het normenkader dat de BVO heeft geïmplementeerd is voorgeschreven door beide gemeenten en is zoals deze strikt binnen de security industrie wordt toegepast. Hiermee borgt de BVO dat de Security Services op de IT-dienstverlening aan de kwaliteitsstandaarden voldoet.
Aanspreekpunt	Voor beveiligingsincidenten Servicedesk.
Bijzonderheden	De afnemers van de BVO conformeren zich aan het informatieveiligheidsbeleid van de gemeenten. Indien een klant hier een uitzondering op wenst zal dit behandeld en getoetst worden als nieuwe wens door het CIO Office.
Verwijzingen	N.v.t.

4.18. Infrastructuur en hosting

Product of dienst	Infrastructuur en hosting
Omschrijving	Bij Infrastructuur en hosting is de BVO verantwoordelijk voor de beschikbaarheid, beveiliging en het beheer van de technische ICT-infrastructuur. Het technisch beheer omvat de verantwoordelijkheid voor de hardware- en datacommunicatievoorzieningen inclusief de verantwoordelijkheid voor het besturingssysteem (Operating System, OS). *De verantwoordelijkheid voor de bovenliggende componenten zoals middleware en applicaties zijn beschreven in hoofdstuk 4.2 Technisch Applicatie Beheer.
Doel	Het doel van de BVO is om alle technische voorzieningen en bijbehorende diensten te leveren, zodat de betreffende bedrijfsapplicaties werkend gemaakt kunnen worden en blijven. Daartoe levert de BVO de voorzieningen en diensten van de juiste aard en in voldoende omvang. Deze dienst is met name voor de uitvoering van hoofdstuk 4.2 Technisch Applicatie Beheer noodzakelijk.
Activiteiten BVO	Regie voeren op de uitvoering van de externe serviceprovider waaronder performancemanagement.
Wat wordt verwacht van de klant?	Deze dienst met name van toepassing voor hoofdstuk 4.2. Technisch Applicatie Beheer.
Resultaat	Stabiel en beveiligd serveromgeving waarop het applicatielandschap van de afnemende partijen goed functioneert.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	Deze dienst is door de BVO uitbesteed aan een serviceprovider.
Verwijzingen	N.v.t.

4.19. Technische Uitwijk

Product of dienst	Technische Uitwijk
Omschrijving	Uitwijk voor Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem. Dit doet zich voor als op de productielocatie (gemeentehuis Alphen aan den Rijn of gemeentehuis Kaag en Braassem) een zodanige calamiteit of issue voordoet dat herstel van de dienstverlening niet binnen enkele uren (ofwel een forse overschrijding van de service levels) te verwachten is.
Doel	Het doel is om binnen de wettelijke termijn van 48 uur de (ICT) dienstverlening weer operationeel te krijgen om zo de imago schade en grote financiële gevolgen te beperken.
Activiteiten BVO	De BVO heeft in samenspraak met de serviceprovider een uitwijkdraaiboek vastgesteld met alle stappen die gezet moeten worden voor een goede uitwijk in geval van calamiteiten. Hierin staan alle relevante stappen die gezet moeten worden om het doel te bereiken. Regie tijdens een uitwijk ligt bij de BVO. Uitwijk is onder te verdelen in het herstellen van twee diensten: 1. Virtuele werkplekken inclusief data en vastgestelde kernapplicaties. 2. Fysieke- en taakgerichte werkplekken.
Wat wordt verwacht van de klant?	Volledige medewerking in het beschikbaar stellen van medewerkers en locaties in een uitwijksituatie.
Resultaat	Het binnen de wettelijke termijn (binnen 2 X 24 uur) herstellen van de dienstverlening aan de burgers van gemeente Alphen aan den Rijn of gemeente Kaag en Braassem.
Aanspreekpunt	Servicemanager.
Bijzonderheden	De BVO zal, voor zover het de dienstverlening niet in gevaar brengt, éénmaal per jaar een geplande uitwijkttest houden. Hierover wordt Alphen aan den Rijn en Kaag en Braassem tijdig geïnformeerd zodat er rekening gehouden kan worden met beschikbaarheid en capaciteit etc. De uitwijklocatie voor Alphen aan den Rijn is de locatie Langeroode. De uitwijklocatie voor de gemeente Kaag en Braassem is het gemeentehuis Alphen aan den Rijn.
Verwijzingen	Bijlage Rijn en Braassem Uitwijk Draaiboek.

4.20. Inkoop- en Contractmanagement

Product of dienst	Inkoop- en Contractmanagement
Omschrijving	Purchase (de inkoopfunctie) verzorgt inkoop en aanbestedingen van de BVO conform de wettelijke verplichtingen en de GIBIT. In de inkooptrajecten werkt de BVO met standaard modellen voor aanbestedingen, inkoop-overeenkomsten en verwerkersovereenkomsten. Inkoop – als onderdeel van de bedrijfsvoeringsprocessen – vindt zoveel mogelijk plaats binnen het digitale bedrijfsvoeringsplatform van de BVO. Voor de inkoop van functionele software en IT voorzieningen werkt de BVO samen met partners die via een Europese aanbestedingsprocedure zijn geselecteerd. Contractmanagement bewaakt de naleving van de vastgelegde contractuele afspraken. Getoetst wordt of de prestatie aansluit op de doelstelling en uitgangspunten van de opdracht. Aan de hand van concrete en meetbare afspraken, zoals service levels en KPI's, wordt de prestatie van de leverancier bewaakt. Ook kan de prestatie worden beoordeeld op basis van de mate van samenwerking. Contractmanagement adviseert over wijzigingen in het dienstenportfolio dat van leveranciers wordt afgenomen. Er wordt gewerkt met standaard documenten zoals een overeenkomst, voorwaarden (GIBIT) en verwerkersovereenkomst (VNG model). Er wordt samengewerkt met partners voor de inkoop van functionele software en IT voorzieningen.
Doel	Rechtmatig, verantwoord en professioneel inkopen van IT producten en diensten. Professioneel contractmanagement.
Activiteiten BVO	• Het uitvragen van offertes. • Het uitvoeren van aanbestedingsprocedures. • Het beoordelen van offertes. • Het opstellen van overeenkomsten en bijlagen. • Het (mede) opstellen van SLA's en DAP's. • Het uitonderhandelen en afsluiten van contracten. • Beheren en bewaken van (uitnutting van) contracten m.b.t. ICT dienstverlening en producten. • Het registreren en documenteren van afspraken met leveranciers. • Verantwoordelijk voor het borgen en toezien op nakoming van de afspraken met de leveranciers. • Het voeren van tactisch overleg met leveranciers. • Het opstellen van managementrapportages. • Het leveren van informatie t.b.v. P&C cyclus. • Administratieve en financiële afhandeling. Geeft advies over: • Inkoopdoelstellingen, wijze van inkopen en advies over het in te kopen product of dienst. • Beleidsvoorstellen, analyses, (pré-)adviezen alsmede over de inbreng van de BVO in overlegsituaties met leveranciers. • De kwaliteit van de door externe leveranciers geleverde dienstverlening en/of producten. • Keuzes in het vastleggen van de meetbaarheid van afspraken over ICT-dienstverlening bijvoorbeeld in de vorm van service levels en andere concrete en meetbare (contractuele) afspraken.

	• Financiële aspecten en rechtmatigheid in het kader van de P&C cyclus.
Wat wordt verwacht van de klant?	Aanhaken bij inkoopproces(sen) en input te leveren aan de evaluatie van overeenkomsten, tijdig beoordelen offertes, overeenkomsten en de bijbehorende bijlagen.
Resultaat	Rechtmatig en kwalitatief goede IT producten inkopen. Het overeenkomen van standaard overeenkomsten en bijbehorende bijlagen met leveranciers. Kwalitatief en financieel goed en functioneel consumeren van contracten.
Aanspreekpunt	Contractmanager.
Bijzonderheden	
Verwijzingen	Inkoopproces BVO, standaard documenten en leveranciersdossiers op te vragen bij de contractmanager.

4.21. Dedicated Office365 omgeving

Product of dienst	Dedicated Office365 omgeving t.b.v. de Crisisorganisatie
Omschrijving	Een dedicated Office365 omgeving is een Office365 omgeving welke níet is gekoppeld aan een gemeentelijk domein. Deze dienst is met elke PC met een internetverbinding te gebruiken.
Doel	In een gescheiden omgeving samenwerken met en aan documenten.
Activiteiten BVO	• Aanschaffen van benodigde licenties. • Aanmaken van de benodigde accounts. • Functionele ondersteuning. • Versturen van facturen m.b.t. bovengenoemde licenties. • Verder conform aan de standaarddienstverlening.
Wat wordt verwacht van de klant?	Bijdragen in de kosten (incidentele kosten en structurele kosten) en zelf zorgdragen voor een PC inclusief internetverbinding.
Resultaat	Een gescheiden en dedicated Office365 omgeving.
Aanspreekpunt	Zie Servicedesk.
Bijzonderheden	Afname alleen via CIO Office. Kosten worden berekend op basis van nacalculatie van het aantal gebruikers.
Verwijzingen	N.v.t.

4.22. Service Integration

Product of dienst	Service integration
Omschrijving	Het uitwisselen gegevens tussen door de BVO beheerde applicaties en basisadministraties en registraties.
Doel	Hergebruik van data.
Activiteiten BVO	• Leveren en beheren van een Enterprise Service Bus. • Leveren en beheren van maatwerk koppelingen. • Ontwerp en beschrijven van nieuwe koppeling(en). • Overleggen met betrokken partijen. • Leveren en beheren van de Centric koppelsuite.
Wat wordt verwacht van de klant?	Aanleveren van de benodigde informatie om koppelingen te realiseren en te onderhouden.
Resultaat	Hergebruik van data op daartoe aangewezen locatie.
Aanspreekpunt	Technisch Architect.
Bijzonderheden	Decentrale applicaties en koppelingen worden naar best effort door de BVO in stand gehouden. Alle nieuwe koppelingen worden op basis van nacalculatie berekend en doorbelast.
Verwijzingen	N.v.t.

5. Proces afwijkende verzoeken

Aanvragen voor afwijkende producten of diensten

Het gaat om aanvragen van producten of diensten die *niet* behoren tot de PDC, dus niet behoren tot de standaard dienstverlening van de BVO.

Bij een nieuwe aanvraag kan het gaan om 2 verschillende situaties:

- a. Een product of dienst wordt door alle klanten van de BVO aangevraagd en is gewenst als standaard-dienstverlening. Het gaat dan tevens om een verzoek om dit product of dienst toe te voegen aan de Producten- en Dienstencatalogus. Het bestuur van de BVO beslist over het aanbieden van aanvullende producten en diensten en de toevoeging aan de PDC.
- b. Een product of dienst wordt niet door alle deelnemers van de BVO aangevraagd. Het betreft geen standaard-dienstverlening. Het bestuur van de BVO beslist over afwijkingen van de standaard-dienstverlening en daarmee het maken van uitzonderingen. De lijst met afwijkingen is een bijlage van de PDC.

Beoordelen aanvraag

Bij het beoordelen van een aanvraag om afwijkende producten of diensten is het belangrijk allerlei aspecten af te wegen. Het gaat niet alleen om een financieel besluit. Toetsing op inpassing in de infrastructuur, borging van security eisen, voldoende capaciteit enz. is essentieel om een goede afweging te kunnen maken. In het Bestuursbesluit moeten deze aspecten helder naar voren komen.

Projectstructuur

Om de gevraagde extra service te realiseren is meestal een projectstructuur nodig. Een nieuw project wordt opgenomen in de Projectportfolio om de planning van de voorbereiding, testfase, implementatie en nazorg in beeld te brengen en te bewaken.

Kosten van nieuwe producten of diensten en doorberekening aan klant

Aanvragen om nieuwe dienstverlening worden op allerlei aspecten beoordeeld, zodat een compleet beeld van total costs of ownership ontstaat. Duidelijk moet zijn wat de financiële en organisatorische consequenties zijn. Het gaat niet alleen om incidentele en structurele kosten (zoals initiële kosten van software, implementatiekosten, licentiekosten en beheerkosten), maar ook om de kosten van de extra bedrijfsvoering. Hierbij is het uitgangspunt: "de gebruiker betaalt".

De kosten van nieuwe standaard dienstverlening worden vastgelegd in een getekende (verkoop)offerte. Zowel de incidentele kosten als structurele kosten voor de eerste twee jaren komen ten laste van de klant. Daarna wordt via de begrotingscyclus de jaarlijkse bijdrage hierop aangepast.

De incidentele en structurele kosten van nieuwe afwijkende producten of diensten worden doorberekend aan de klant, zoals overeengekomen in de ondertekende verkoopofferte.

Een andere mogelijkheid is dat een dienst wel reeds valt onder de bestaande standaard dienstverlening maar er additionele kosten ontstaan bij het uitbreiden van deze diensten. Denk hierbij aan extra licenties, uitbreiden van werkplekken e.d.

6. Bijlagen

Bijlage: Changemanagement proces
Bijlage: Prijzenblad werkplekken
Bijlage: Afspraken beheer Ruimtelijk Domein
Bijlage: Rijn en Braassem Uitwijk Draaiboek
Bijlage: Bruikleenovereenkomsten
Bijlage: Lijst met afwijkende afspraken d.d. 18-10-2021

Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon 14 0172
gemeente@alphenaanrijn.nl
www.alphenaanrijn.nl

