



## Product en dienstcatalogus 2018

<b>Auteur</b>	<b>Equalit</b>
<b>Plaats, datum</b>	Oosterhout, 30 december 2014
<b>Versie</b>	4.5



## Documentinformatie

---

()

### Wijzigingenblad<sup>1</sup>

Versienr.	Datum	Auteur	Deel	Reden voor wijziging
4.0	30 oktober 2014	Equalit	Alles	
4.1	21 november 2014	Equalit	Alles	TOD reacties
4.2	29 december 2014	Equalit	Alles	TOD reacties
4.3	30 december 2014	Equalit	5.4	CO besluit
4.4	28 januari 2015	Equalit	1.6	DLR besluit
4.5	13 februari 2015	Equalit	Bijlage 1 toegevoegd	TOD besluit
4.6	2 december 2018	Equalit	geactualiseerde versie speciaal voor de gemeente Steenberg	Besluitvorming Steenberg

### Gerelateerde documenten

Documentnaam	Datum	Omschrijving	Auteur
Diverse productbladen	-	Algemene beschrijving van producten	-

### Distributieblad

Naam	Functie	Organisatie	Distributiedoel
DLR	Directeur/manager	Deelnemers	Besluiten
TOD	Informatiecoördinator	Deelnemers	Informereren
Coördinatoren overleg	Coördinatorenoverleg	Equalit	Besluiten

### Vertrouwelijk en uitsluitend voor intern gebruik

Dit document is gemaakt door Equalit. Dit document is enkel bedoeld voor intern gebruik bij Equalit en de bij Equalit aangesloten deelnemers.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Equalit.

© 2014, Equalit  
Alle rechten voorbehouden.


---

<sup>1</sup> Deze versie maakt alle voorgaande versies ongeldig.

## Inhoud

---

Documentinformatie.....	2
Voorwoord .....	5
1 Share Equalit.....	6
1.1 Share vorming.....	6
1.2 Diensten en/of functionaliteiten .....	7
1.3 Nieuwe diensten en/of functionaliteiten .....	7
1.4 Volmachten .....	7
1.5 Autorisaties.....	7
1.6 Functioneel & Applicatiebeheer bij een deelnemer.....	7
1.7 Continuïteitsrisico's door verstoringen in de deelnemer organisatie .....	8
2 Architectuur .....	9
2.1 Enterprise Architectuur .....	9
2.1.1 Werkwijze.....	9
2.2 Road Map .....	9
2.2.1 Werkwijze.....	9
2.3 Projectenkalender .....	9
2.3.1 Werkwijze.....	9
3 Uw aanspreekpunt.....	11
3.1 Uw aanspreekpunt .....	11
3.2 Beschikbaarheid .....	11
3.3 Incidentmanagement .....	11
3.4 Change management / Wijziging management .....	12
3.5 Request for Information (RFI) / Aanvraag nieuwe functionaliteit .....	13
3.6 Problem Management.....	13
3.7 Klachtenprocedure .....	14
3.8 Performance Rapportages.....	14
4 Diensten en Producten .....	15
4.1 Hosting.....	15
4.1.1 Architectuur .....	15
4.1.2 Beschikbaarheid .....	15
4.1.3 Gebruikersrechten Accounts.....	15
4.1.4 Verbindingen .....	15
4.1.5 Storage .....	15
4.1.6 Functionaliteiten .....	15
4.1.7 Gebruikers Hardware .....	15
4.2 Functioneel Beheer.....	15
4.3 Advies .....	16
4.4 Verbindend Fundament.....	16
4.4.1 E-formulieren .....	16
4.4.2 De Broker.....	16
4.4.3 Zaaksysteem.....	16



4.4.4	Het Klant Informatie Systeem .....	16
4.4.5	Het Gegevensmagazijn .....	16
4.5	Telefonie .....	18
4.6	Overige Diensten en Producten .....	18
4.7	Prijslijst .....	18
5	Financiën .....	19
5.1	Verrekening .....	19
5.2	Jaarlijkse indexering .....	19
5.3	Vermindering afname .....	19
5.4	Betaling .....	19
5.5	BTW .....	20
5.6	Wet Wijzigingen .....	20
	Bijlage 1 Overzicht bedrijf kritische en essentiële applicaties .....	21



## Voorwoord

---

Voor u ligt de Producten- en dienstencatalogus, versie 4.6. De catalogus beschrijft de ICT-dienstverlening die wij aan uw organisatie leveren. De PDC maakt onderdeel uit van de gesloten Gemeenschappelijke regeling samenwerking ICT. Zoals in die regeling is aangegeven kan bij unaniem besluit van de colleges van Oosterhout en van de deelnemer de producten- en dienstencatalogus worden gewijzigd.

Oosterhout,

Met vriendelijke groet,

Willem Zwijgers

Hoofd Equalit

## 1 Share Equalit

---

Op 1 januari 2007 heeft de gemeente Oosterhout het initiatief genomen om een Shared Service Centrum (SSC) voor ICT-dienstverlening op te richten: Equalit. Voor haar deelnemers verzorgt Equalit de ICT-dienstverlening. Hiermee biedt Equalit een platform aan waarop gemeenten tot samenwerking kunnen komen.

Uitgangspunt in de samenwerking is dat schaalvergroting een belangrijke bijdrage levert aan de realisatie van de individuele doelstellingen van de deelnemers. Equalit draagt in deze context bij aan:

- de gezamenlijke uitvoering van de publieke taak;
- het waarborgen van de continuïteit van de ICT-dienstverlening;
- het beperken van (stijgende) ICT-kosten;
- het verbinden van systemen;
- het verbeteren van kwaliteit en vergroten van innovatiekracht;
- het verhogen van de technische beschikbaarheid.

Naast automatiseringsdiensten levert Equalit advieswerk op het terrein van de informatiehuishouding. Nieuwe ontwikkelingen worden in de gaten gehouden, deelnemers worden in adviserende zin ondersteund. Tevens is het mogelijk applicatie en/of functioneel beheer bij Equalit onder te brengen.

In deze Producten- en dienstencatalogus beschrijft Equalit haar producten- en dienstenpakket. Voor de exacte omschrijving van diensten, kunt u de bijbehorende productbladen<sup>2</sup> raadplegen, die als bijlagen zijn toegevoegd

### 1.1 Share vorming

Met behoud van de identiteit en zelfstandigheid van zijn deelnemers zoeken de deelnemers van Equalit de samenwerking om de ambities van een elektronische overheid en van digitale dienstverlening aan de burger en een betere ondersteuning van het bestuur van zijn deelnemers te kunnen realiseren. Door de efficiency voordelen en efficiëntere werkmethoden kan gezamenlijk een hogere kwaliteit van dienstverlening aan de burger en een betere ondersteuning van het bestuur van de gemeenten worden gerealiseerd. Door bundeling van krachten en kennis, door verruiming van de mogelijkheid tot het aantrekken van specialisten en door een bredere bezetting nemen de professionaliteit en de innovatiekracht toe en neemt de kwetsbaarheid van de deelnemers af.

Samenwerking kan alleen succesvol blijven als de belangen van de samenwerking (de entiteit Equalit) en die van de deelnemers elkaar versterken. Ze hoeven daarmee niet gelijk te zijn maar ze mogen elkaar zeker niet tegenwerken. Deze belangen liggen op het terrein van informatisering, automatisering maar ook en wellicht voornamelijk op het terrein van bestuurskracht.

#### Strategisch overleg

Op strategisch niveau hebben de directeurs/afdelingsmanagers Bedrijfsvoering van de deelnemers zitting in de deelnemersraad van Equalit. Dit is een twee maandelijks platform voor samenwerking, waarbij de unitleider Equalit (voorzitter) en de strategische adviseur van Equalit (secretaris) aanzitten. In de deelnemersraad wordt gezamenlijk de richting van de samenwerking afgestemd. De deelnemersraad is de opdrachtgever om te komen tot een generieke Enterprise Architectuur – Road Map en projectenlijst. Tijdens de vergadering in maart worden de keuzes met betrekking tot de Enterprise en Informatie Architectuur en bijbehorende Road Map vastgesteld en in mei de projectenkalender met daarin de prioriteiten voor het komende jaar. De deelnemersraad is de opdrachtgever voor uitvoering van het Tactisch overleg.


#### Tactisch overleg

Op tactisch niveau vindt het TOD (tactisch overleg deelnemers) plaats. Het TOD is de opdrachtnemer van de deelnemersraad. Het TOD is een maandelijks overleg met de strategische adviseur van Equalit en de door de directeurs bedrijfsvoering aangewezen vertegenwoordigers vanuit de deelnemer, de tactisch contactpersonen. Het TOD is gesprekspartner vanuit de deelnemers voor Equalit voor wat betreft de uitvoering van de afspraken gemaakt in de deelnemersraad en is daartoe gemandateerd vanuit de eigen organisatie.

---

<sup>2</sup> Er wordt in het PDC gerefereerd aan productbladen. Wanneer een blad nog niet gereed is, geldt de oude dienstbeschrijving.





Het TOD volgt de ontwikkelingen op het gebied van informatisering en automatisering en inventariseert de behoefte van de eigen organisatie.

De inventarisatie vertaalt zich in bespreken, afstemmen en voorstellen aan de deelnemersraad voor onder andere:

- de Enterprise en Informatie Architectuur;
- de Equalit Road Map;
- de Equalit Projectenkalender.

## **1.2 Diensten en/of functionaliteiten**

De dienstverlening van Equalit is vastgelegd in deze Product Diensten Catalogus (PDC) en bijbehorende productbladen. De PDC bevat afspraken over share vorming. Tevens bevat de PDC afspraken over de verplichtingen van Equalit en de verplichtingen van de deelnemers in de share Equalit. In de productbladen is vastgelegd wat de dienstverlening of inhoud van een specifiek product is.

## **1.3 Nieuwe diensten en/of functionaliteiten**

Het kan voorkomen dat er aanvullend een vraag is naar een nieuwe dienst en/of een nieuwe functionaliteit. Aanvragen hiervoor kunnen door de tactisch vertegenwoordiger van de deelnemer ingediend worden via een Request voor Information (RFI) in het meldingssysteem Assyst. Deze RFI's worden behandeld door de functioneel adviseurs waarbij gekeken wordt naar de specifieke klantbehoefte en de bijpassende dienstverlening van Equalit.

## **1.4 Volmachten**

Equalit verzorgt regelmatig namens de deelnemers de aanschaf van apparatuur of programmatuur. Omdat Equalit geen eigen juridische entiteit is, maar onderdeel van de gemeente Oosterhout, moeten de overige deelnemers een volmacht geven aan de gemeente Oosterhout voor het doorlopen en uitvoeren van (Europese) aanbestedingsprocedures die voortvloeien uit de tussen deelnemer en de Gemeente Oosterhout bestaande gemeenschappelijke regeling dan wel dienstverlening overeenkomst tot en met het definitieve gunningsbesluit. De deelnemer verleent door de vaststelling van deze PDC de volmacht aan de gemeente Oosterhout voor aanbesteding van apparatuur en (systeem)programmatuur die binnen de vaste prijs van Equalit valt. Voor de gemeenschappelijke aanschaf van applicatiesoftware wordt per aanbesteding een aparte volmacht aan de deelnemers gevraagd. De volledige tekst van de volmacht is beschreven in bijlage 1.

## **1.5 Autorisaties**

Het aanvragen van bepaalde diensten mag alleen door geautoriseerde medewerkers worden aangevraagd. Per deelnemer is een door of namens de gemeentesecretaris ondertekende lijst bij Equalit aanwezig met per onderwerp geautoriseerde personen. Deze lijst dient elk jaar in november opnieuw ondertekend en aangeleverd te worden. Tussentijdse wijzigingen dienen altijd geformaliseerd te zijn door een aangepaste en ondertekende lijst.


Autorisaties zijn bijvoorbeeld nodig voor:

- aanmaken en afmelden nieuwe medewerker;
- rechten op mappen;
- aanvragen change;
- vrijgeven geblokkeerd account;
- toekennen van rechten;
- aanvragen van nieuwe dienst;
- aanvragen hardware.

## **1.6 Functioneel & Applicatiebeheer bij een deelnemer**

Om een goede dienstverlening te garanderen voor de applicaties die de gemeente in eigen beheer heeft, werkt Equalit samen met de functioneel- & applicatiebeheerders van de deelnemers. Functioneel- en Applicatiebeheer is verantwoordelijk voor het beheer van applicaties, applicatieonderdelen en gegevensbeheer.

De functioneel- en applicatiebeheerders zijn verantwoordelijk voor:

- 
- communicatie met de gebruiksorganisatie;
  - opstellen en afstemmen plannings (releases, onderhoud, kwaliteitscontroles, etc.);
  - testen en accepteren van nieuwe releases;
  - opleiding, training en gebruikersbegeleiding;
  - functionele incidentafhandeling;
  - communicatie met de leverancier.

Voor elke applicatie dient een functioneel / applicatiebeheerder bekend te zijn bij Equalit. Iedere eerste zaterdag van de even maanden kunnen noodzakelijke updates plaatsvinden, aangegeven vanuit Equalit, waarvoor testen door of namens de deelnemers noodzakelijk is. Equalit communiceert 14 dagen van te voren of inzet noodzakelijk is.

### ***1.7 Continuïteitsrisico's door verstoringen in de deelnemer organisatie***

ICT-apparatuur wordt door of via Equalit geleverd. Apparatuur mag alleen door medewerkers van Equalit, of in overleg met Equalit worden verplaatst, uitgezet of gereset worden, om verstoringen in de dienstverlening van Equalit te voorkomen.





## 2 Architectuur

---

### 2.1 Enterprise Architectuur

De kaders en richtlijnen Enterprise en Informatie Architectuur dragen zorg voor goed georganiseerde informatiesystemen waarmee deelnemers hun taken kunnen realiseren. Met behulp van Enterprise en Informatie Architectuur wordt de dienstverlening van een deelnemer ondersteund.

#### 2.1.1 Werkwijze

- In opdracht van de deelnemersraad volgen de vertegenwoordigers van de deelnemers bestaande uit het TOD en de informatie architect van Equalit de ontwikkelingen op het gebied van informatisering en automatisering.
- Minimaal jaarlijks wordt op basis van de gesignaleerde ontwikkelingen onder regie van de informatie Architect van Equalit de vastgestelde Enterprise en Informatie Architectuur geactualiseerd.
- Minimaal jaarlijks in de maand maart wordt de Enterprise en Informatie Architectuur vastgesteld in de deelnemersraad van Equalit. Indien een deelnemer afwezig of vooraf geen schriftelijke reactie heeft ingediend, is bij deze vaststelling dan wordt ervan uit gegaan dat vertegenwoordiging heeft plaatsgevonden door de overige deelnemers aan het deelnemersraad overleg.

### 2.2 Road Map

De Road Map zorgt voor een vaststelling in de tijd van informatisering- en automatiseringsprojecten.

#### 2.2.1 Werkwijze


- In opdracht van de deelnemersraad stellen de vertegenwoordigers van de deelnemers bestaande uit het TOD en de informatie architect van Equalit onder de regie van de informatie architect een 5 jaren Road Map op.
- Jaarlijks in de maand maart wordt de Road Map vastgesteld in de deelnemersraad van Equalit. Indien een deelnemer afwezig is bij deze vaststelling, wordt ervan uit gegaan dat vertegenwoordiging heeft plaatsgevonden door de overige deelnemers aan het deelnemersraad overleg.
- Tussentijdse wijzigingen worden aangeboden in de overleggen van de deelnemersraad waar besluitvorming plaatsvindt. Indien een deelnemer afwezig of vooraf geen schriftelijke reactie heeft ingediend, is bij deze vaststelling dan wordt ervan uit gegaan dat vertegenwoordiging heeft plaatsgevonden door de overige deelnemers aan het deelnemersraad overleg

### 2.3 Projectenkalender

De Projectenkalender bevat de toedeling van capaciteit van mensen en middelen in de tijd om de Road Map maar ook deelnemer specifieke zaken te kunnen realiseren. De projectenkalender dient als input voor de begroting van deelnemers en Equalit en moet voor de begrotingen vastgesteld worden.

#### 2.3.1 Werkwijze

- In opdracht van de deelnemersraad stellen de vertegenwoordigers van de deelnemers bestaande uit het TOD en de informatie architect van Equalit onder de regie van de informatie architect een jaarlijkse Projectenkalender op voor het aanstaande jaar.
- De Projectenkalender bevat de toedeling van mensen en middelen die nodig zijn van de deelnemers en Equalit om de projecten uit te kunnen voeren.
- Jaarlijks in de maand mei wordt de Projectenkalender vastgesteld in de deelnemersraad van Equalit.
- Indien een deelnemer afwezig is bij deze vaststelling dan wordt ervan uit gegaan dat vertegenwoordiging heeft plaatsgevonden door de overige deelnemers aan het deelnemersraad overleg.

- 
- Tussentijdse wijzigingen worden aangeboden in de overleggen van de deelnemersraad waar besluitvorming plaatsvindt. Indien een deelnemer afwezig of vooraf geen schriftelijke reactie heeft ingediend, is bij deze vaststelling dan wordt ervan uit gegaan dat vertegenwoordiging heeft plaatsgevonden door de overige deelnemers aan het deelnemersraad overleg.
  - Iedere deelnemer kan voor deelnemer specifieke projecten of tussentijdse projecten in overleg treden met Equalit om gezamenlijk afspraken te maken.

## 3 Uw aanspreekpunt

### 3.1 Uw aanspreekpunt

De Servicedesk is het eerste aanspreekpunt voor alle dienstverlening van Equalit. De Servicedesk van Equalit is door middel van AssystNET 24 uur per dag te bereiken. Opvolging vindt plaats tijdens kantoortijden.

Mocht AssystNET niet voldoen dan kan er telefonisch of per mail ([servicedesk@equalit.nl](mailto:servicedesk@equalit.nl)) contact gezocht worden. Tijdens werkdagen is de Servicedesk bereikbaar van 07:30. – 17:00 uur op telefoonnummer 0162 – 489345.

Voor ondersteuning aan balied medewerkers voor dienstverlening aan de burgers is er op de dagen met avondopenstelling het consignatienummer beschikbaar. Buiten deze tijden is Equalit bij rampen bereikbaar op het nummer voor de rampendienst. De telefoonnummers zijn bekend bij de contactpersonen.

Voor de onderdelen van het Verbindend Fundament Equalit (VFE; zie 4.4) is dezelfde SLA van toepassing.

### 3.2 Beschikbaarheid

De systemen kunnen onder normale omstandigheden een 24\*7 gebruikt worden. De beschikbaarheid onder kantooruren is 99% op jaarbasis. Beschikbaarheid is verder uitgewerkt in het productblad beschikbaarheid.

### 3.3 Incidentmanagement

Een incident is een verstoring in de ICT-dienstverlening of een onverwachte situatie die het niveau van de dienstverlening verlaagt. Indien een incident niet gelijk door de Servicedesk kan worden afgehandeld wordt het incident doorgezet naar de oplosgroepen.

Het incident wordt geregistreerd, geanalyseerd en de oorzaak van het probleem wordt in kaart gebracht. Er wordt onderscheid gemaakt in drie typen incidenten: Critical, Major, Minor.

De oplostijd is de tijd die zit tussen het moment waarop een incident wordt (aangemeld) geregistreerd bij de Servicedesk en het moment waarop de aangeboden functionaliteit weer beschikbaar is voor de gebruiker. Voor incidenten geldt dat 80% binnen de afspraken van de Service Level Tabel Incidenten afgehandeld moet zijn.

Service Level Tabel Incidenten:

Klasse	Impact	Bepalen van de oplostijd	Oplostijd
Critical	40% van GemeenteNet 50% per deelnemer Uitval volledige hoofdlocatie Uitval bedrijf kritische applicaties (zie bijlage) Balies KCC Beveiliging incidenten met een hoge impact	0,5 uur na melden incident.	Netto 4 uur na melden incident. Het melden van een critical buiten kantoortijden (Servicedesk Equalit) dient altijd telefonisch plaats te vinden via het nummer van de rampendienst
Major	15% van GemeenteNet 25% per deelnemer Uitval nevenlocaties Uitval bedrijf essentiële applicaties (zie bijlage)	0,5 uur na melden na incident.	Netto 16 uur na melden incident tijdens kantoortijden
Minor	Beperkt tot één of enkele gebruikers of dienst		Netto 27 uur na melden incident tijdens kantoortijden

De volgende afspraken zijn gemaakt rondom de communicatie over incidenten:

- **Critical:** Bij een critical wordt naar de contactpersonen direct een melding gemaakt via de smartphone. Daarna wordt elk kwartier een update van de situatie en verwachte oplostijd gegeven aan de contactpersoon. Bij (verwachte) langdurige uitval wordt de directie (DLR-lid) door de directie unitleider of strategisch adviseur geïnformeerd. Afhankelijk van de ernst van de situatie kunnen extra communicatiemaatregelen nodig zijn. De unitleider neemt de beslissing om de communicatie verder uit te breiden met de volgende maatregelen:
  - o Communicatie met de secretaris en/of portefeuillehouder door de strategisch adviseur of unitleider Equalit;
  - o Aanwezigheid op locatie door of namens de unitleider;
  - o Inschakelen van de communicatiemedewerker van Equalit. Deze maatregel dient altijd genomen te worden als er communicatie buiten Equalit-verband noodzakelijk is.

Van een critical verstoring wordt een aparte rapportage gemaakt en aan de betrokken contactpersoon of – personen gestuurd.

- **Major:** Communicatie aan de contactpersonen (TOD) door de senioren eventueel aangevuld met communicatie aan applicatiebeheerders als het incident specifieke applicaties betreft.
- **Minor :** maandelijkse rapportages.
- **Algemeen:** Periodiek overleg van een senior Operations met een contactpersoon van de deelnemer. Hierbij kan de voortgang van incidenten worden besproken.

Onder regie van de Informatie Architect van Equalit en in samenspraak met het TOD namens de deelnemers wordt geïnventariseerd welke applicaties bedrijf kritisch en welke applicaties bedrijf essentieel zijn. Jaarlijks in maart worden deze lijsten vastgesteld in de deelnemersraad.

Equalit maakt het tevens mogelijk (tegen aparte prijsafspraken) om incidenten voor applicaties waarvan het functioneel en/of applicatiebeheer door de deelnemer zelf wordt gedaan via Assyst te laten verlopen. Voor deze incidenten is dezelfde SLA van toepassing en hierop worden door Equalit ook rapportages ter beschikking gesteld.

### **3.4 Change management / Wijziging management**

Changes (RFC) / Wijzigingsverzoeken kunnen door een geautoriseerde medewerker bij de Servicedesk worden ingediend d.m.v. van AssystNET.

Een change voldoet aan de volgende criteria:

- Update, upgrade of aanpassingen binnen de bestaande applicaties of ICT infrastructuur.

Changes kunnen op de volgende manieren afgehandeld worden:

1. Standaard Change via zelf service portal direct door gebruiker. Standaard changes zijn: Aanvraag nieuwe medewerker en aanvraag wijziging rechten. Een standaard Change wordt binnen 5 werkdagen afgehandeld;
2. Voor een niet-standaard Change dient eerste een technische goedkeuring afgegeven te worden door Equalit. Indien een niet-standaard change als risicovol of complex wordt beoordeeld, vindt beoordeling plaats in de Change Advisory Board (CAB) van Equalit. Binnen 5 werkdagen vindt afstemming plaats met de indiener of uitvoering van de Change kan plaatsvinden en/of wanneer uitvoering van de change gaat plaatsvinden. Aan niet-standaard changes kunnen gevolgen verbonden zijn voor de infrastructuur en/of de kosten van Equalit. Niet-standaard changes doorlopen dan ook een zorgvuldig proces binnen Equalit waarbij het voor kan komen dat Equalit besluit een niet-standaard change later door te voeren of besluit een niet-standaard change pas door te voeren nadat er overeenstemming is over de verdeling van de extra kosten.

Voor changes geldt dat 80 % binnen de afspraken zoals vermeld afgehandeld moet zijn.

Equalit maakt het tevens mogelijk (tegen aparte prijsafspraken) om de functioneel beheer changes voor applicaties waarvan het functioneel beheer door de deelnemer zelf wordt gedaan via Assyst te laten verlopen. Voor deze changes is dezelfde SLA van toepassing en hierop worden door Equalit ook rapportages ter beschikking gesteld.

Voor een aantal wijzigingen aan functionaliteiten is het noodzakelijk te werken met een release planning. Het TOD komt ieder kwartaal met een in het TOD afgestemd voorstel voor de release planning 1 jaar vooruit.

### 3.5 Request for Information (RFI) / Aanvraag nieuwe functionaliteit

Er kunnen verzoeken gedaan worden tot nieuwe functionaliteiten. Nieuwe functionaliteiten zijn functionaliteiten die nog geen onderdeel uitmaken van de dienstverlening van Equalit. De dienstverlening van Equalit is verder uitgewerkt in de productbladen. Verzoeken voor nieuwe functionaliteit kunnen door een geautoriseerde medewerker bij de Servicedesk worden ingediend d.m.v. van Assyst.

Met de indiener wordt binnen 5 werkdagen contact gezocht om het vervolg traject af te stemmen.

Aan nieuwe functionaliteiten zijn vaak kosten verbonden. Equalit voert een nieuwe functionaliteit pas door nadat er overeenstemming is over de verdeling van de extra kosten.

Voor RFI's geldt dat 80 % binnen de afspraken zoals vermeld afgehandeld moet zijn.

### 3.6 Problem Management

Een incident of change kan worden aangemerkt als een problem indien het niet binnen de oplostijd kan worden opgelost. Dit kan verschillende oorzaken hebben. Er is geen standaard oplossing voorhanden of door de huidige configuratie is het niet mogelijk om het op te lossen binnen de gestelde tijd. Een gebruiker kan bij het omzetten van een incident of change naar een problem verzoeken om op de hoogte te worden gehouden van de voortgang van het oplossen van de problem. Equalit faciliteert dit via de vertegenwoordiger van de deelnemer (TOD-lid). Ieder TOD overleg worden de openstaande problems besproken.

Escalatie


In onderstaande tabel is aangegeven welke niveaus van escalatie een deelnemer heeft bij ongenoegen over de afhandeling van een incident, RFC of RFI. Alle escalatieniveaus moeten gevolgd worden; er kan dus geen niveau worden over geslagen. Als op het hoogste escalatieniveau geen overeenstemming wordt bereikt, kan bij de directeur bedrijfsvoering van de gemeente Oosterhout een klacht worden ingediend.

Treden van escalatie	Zijde deelnemer	Equalit-zijde
Niveau 0	Directeur / stafhoofd bedrijfsvoering.	Hoofd Equalit
Niveau 1	Informatiecoördinator	Coördinator
Niveau 2	Applicatiebeheerder / key user via Assyst escalatie knop	Incident manager / Senior
Niveau 3	Eindgebruiker via Assyst escalatie knop	Behandelaar (Servicedesk, systeembeheer of functioneel beheer

Bij escalaties gelden de volgende uitgangspunten:

1. Escalatie door een deelnemer kan alleen als de afgesproken SLA-oplostijd is overschreden of de classificatie tussentijds wordt gewijzigd. Uitzondering daarop is een Critical. Als een Critical naar de mening van het TOD-lid van de deelnemer onvoldoende aandacht krijgt, kan al eerder worden geëscaleerd.
2. Een RFC en RFI kennen 2 mogelijke escalatiemomenten, te weten: bij overschrijding van gestelde inplantijd en bij overschrijding van de geplande datum.



- 
3. Bij een escalatie wordt bij het eerst hoger niveau geëscaleerd. Op dat moment gaat de verantwoordelijkheid voor de coördinatie van de afhandeling van de escalatie ook over naar de betreffende functionaris.
  4. Bij een escalatie, een verschuiving naar een hogere trede, wordt door de nieuwe verantwoordelijken altijd het eerst hogere niveau geïnformeerd.
  5. Er vindt alleen horizontale of verticale communicatie plaats; niet schuin.
  6. Een Critical wordt dus op niveau 1 opgepakt.
  7. Om escalaties zo veel mogelijk te voorkomen is er regelmatig overleg vanuit Equalit met de contactpersoon van de deelnemer. In dat overleg worden de openstaande incidenten, RFC's en RFI's doorgenomen.

### **3.7 Klachtenprocedure**

Als u vindt dat u door Equalit of een van haar medewerkers niet naar behoren bent behandeld, kunt u zich wenden tot de unitleider van Equalit (Willem Zwijgers) of de directeur middelen en dienstverlening van de gemeente Oosterhout (Mariska Asmus).

### **3.8 Performance Rapportages**

Maandelijks rapporteert Equalit naar de contact personen van de deelnemers over de volgende zaken:

- Afhandeling incidenten per deelnemer ten opzichte van de SLA
- Afhandeling changes per deelnemer ten opzichte van de SLA
- Afhandeling aanvragen nieuwe functionaliteit per deelnemer ten opzichte van de SLA

Indien (functioneel) applicatiebeheer door de deelnemer zelf wordt gedaan, vindt rapportage over de afhandeling maandelijks plaats via een aparte rapportage over deze oplosgroep.

Equalit streeft er naar om jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers uit te voeren. Over de invulling en de planning van het klanttevredenheidsonderzoek vindt afstemming plaats met de contactpersonen van de deelnemer.





## **4 Diensten en Producten**

---

Dit hoofdstuk geeft een korte toelichting op de diensten en producten die door Equalit geleverd worden. Voor meer specifieke informatie worden verwijzingen gemaakt naar uitgebreidere beschrijvingen in de productbladen

### **4.1 Hosting**

Het doel van Equalit is het ontzorgen van haar deelnemers, daarom host zij de digitale omgeving op de Private Cloud van Equalit. De volgende paragrafen omschrijven hoe Equalit een hoge beschikbaarheid, betrouwbaarheid en snelheid realiseert.

#### **4.1.1 Architectuur**

Om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid, betrouwbaarheid en snelheid te realiseren werkt Equalit met een vastgestelde A-Architectuur.

#### **4.1.2 Beschikbaarheid**

Om een zo hoog mogelijke beschikbaarheid van systemen te garanderen beschikt Equalit over een tweede (redundant) data center. Als er iets mis gaat in het eerste datacenter kan er worden doorgedraaid in het tweede data center. Door een back-up van de systemen te maken bestaat de mogelijkheid om een restore uit te voeren. Een restore kan ervoor zorgen dat medewerkers slechts een gedeelte van hun werk kwijt zijn. Meer over de beschikbaarheidsoplossingen van Equalit is te lezen in de productbladen Beschikbaarheid - Uitwijk en back up & restore.

#### **4.1.3 Gebruikersrechten Accounts**

Voor gebruikers zijn verschillende soorten accounts en bijhorende gebruikersrechten beschikbaar. Zo beschikt de standaard gebruikersaccount over functies die nodig zijn om alle basiswerkzaamheden uit te kunnen voeren. Hierbij valt te denken aan de standaard Office suite, AssysNET, Internet browsers, Acrobat Reader, Paint, etc. Meer over de gebruikersrechten oplossing van Equalit is te lezen in het productblad Gebruikersrechten.

#### **4.1.4 Verbindingen**

Om gebruik te kunnen maken van de applicaties en gegevens op de systemen zijn verbindingen nodig. Iedere deelnemer heeft recht op een verbinding tussen de hoofdlocatie en het data center van Equalit en de aansluiting van één nevenlocatie per 100 accounts. Als een nevenlocatie met glasvezel wordt uitgerust, zijn de kosten voor de deelnemer.

#### **4.1.5 Storage**

Elke deelnemer krijgt de mogelijkheid tot opslag van gegevens.


#### **4.1.6 Functionaliteiten**

Om werkzaamheden te kunnen uitvoeren zijn applicaties noodzakelijk. Deze applicaties dienen geïnstalleerd te worden op de infrastructuur van Equalit.

#### **4.1.7 Gebruikers Hardware**

Equalit hanteert Choose Your Own Device vanuit een catalogus voor gebruikers hardware. Gebruikers hardware kan door geautoriseerde medewerkers van deelnemers besteld worden. Meer over de Choose Your Own Device oplossing van Equalit is te lezen in het productblad gebruikers hardware.

### **4.2 Functioneel Beheer**



Equalit verzorgt indien gewenst door de deelnemer het functioneel beheer van applicaties. Meer over de functionele beheeroplossing van Equalit is te lezen in het productblad Verbindend Fundament Equalit.

### **4.3 Advies**

Binnen Equalit is een team van informatieadviseurs (I-adviseurs) aanwezig. Zij volgen de landelijke ontwikkelingen en vertalen deze door naar de deelnemer specifieke situatie, beoordelen de daaruit voortvloeiende effecten en bewaken de samenhang tussen de vakgebieden en trajecten. Hiertoe brengen ze gevraagd en ongevraagd advies uit variërend van deelnemersniveau tot Equalit-breed niveau

Deelnemers in Equalit kunnen ook met specifieke vragen terecht bij de adviseurs.

De ondersteuning wordt gegeven tijdens kantooruren. Uitgangspunt is dat 75% van de werkzaamheden voor de gezamenlijke deelnemers en 25% uit werkzaamheden die voor uw organisatie zijn.

Iedere gebruikersaccount die u bij Equalit afneemt geeft jaarlijks recht op 1 uur lokaal advies informatiebeleid of projectinzet.

### **4.4 Verbindend Fundament**

Het Verbindend Fundament Equalit (VFE) is een dienst die bestaat uit de inkoop, hosting, functioneel en technisch beheer van de applicaties, ontwikkeling en ontwerp van systemen voor de procesondersteuning van onze deelnemers. Het VFE bestaat momenteel uit de hierna genoemde onderdelen en is door deelnemers in eigen tempo af te nemen. Meer over de Verbindend fundamentoplossing van Equalit is te lezen in het productblad Verbindend Fundament Equalit.

#### **4.4.1 E-formulieren**

Een E-formulier is een intelligent digitaal formulier, dat ingezet kan worden bij aanvraagprocessen. Hierbij valt te denken aan: uittreksel GBA, afschrift burgerlijke stand, verhuizing binnen de gemeente etc.

#### **4.4.2 De Broker**

De Broker is het kloppend hart van het Midoffice. De Broker fungeert als berichtencentrale die ervoor zorgt dat de juiste berichten in het juiste formaat op het juiste moment via de juiste route bij de juiste applicaties terecht komen.

#### **4.4.3 Zaaksysteem**

Het zaaksysteem ondersteunt met het registreren, afhandelen en het monitoren van zaken. Het zaaksysteem is in staat om als generieke applicatie vele verschillende afhandelprocessen te ondersteunen.

#### **4.4.4 Het Klant Informatie Systeem**

Het Klant Informatie Systeem (KIS) is een complete oplossing om alle informatiebronnen met elkaar te verbinden; een gebruikersvriendelijk systeem waarmee snel en eenduidig informatie gegeven kan worden aan klanten.


#### **4.4.5 Het Gegevensmagazijn**

Het Gegevensmagazijn is een centraal warehouse waar uw organisatie en samenwerkingspartners de basis- en kerngegevens van uw organisatie kunnen opvragen.

Om de systemen te beschermen tegen gevaren van misbruik of oneigenlijke toegang is er wet en regelgeving waar aan voldaan moet worden. Hiervoor zijn landelijke standaarden en richtlijnen opgesteld, bijvoorbeeld de BIG. Deze zijn vertaald in de Enterprise- en Informatie architectuur en A-architectuur van Equalit.

In het Gegevensmagazijn dragen we zorg voor:

- Encryptie van persoonsgegevens;

- 
- Logging gegevensgebruik en activiteiten (audit trail);
  - Testen software veiligheid en services conform internationale en landelijke richtlijnen (OWASP, Webapplicatietesten).



#### **4.5 Telefonie**

Om onze deelnemers te ondersteunen in de bereikbaarheid en beschikbaarheid bieden wij een complete telefonie oplossing. Deze oplossing omvat alle middelen die nodig zijn voor een hoge bereikbaarheid en beschikbaarheid.

#### **4.6 Overige Diensten en Producten**

Het portfolio van Equalit bestaat uit tal van producten en diensten. Deze zijn beschreven in productbladen. Er zijn producten die onder de standaard dienstverlening vallen en er zijn producten waar een meerprijs voor geldt. De meest recente productbladen zijn te vinden op het extranet van equalit ([extranet.equalit.nl](http://extranet.equalit.nl)).

#### **4.7 Prijslijst**

Voor de tarieven van de verschillende producten verwijzen we naar de prijslijst.

De meest recente prijslijst is te vinden op het extranet.equalit.nl onder het kopje "producten & diensten".



## 5 Financiën

---

### 5.1 Verrekening

De standaard dienstverlening van Equalit wordt gefinancierd vanuit een verrekenmodel. Voor deze verrekening zie de prijslijst.

Naast de standaard dienstverlening zijn additionele diensten af te nemen. Verrekening hiervan vindt plaats conform prijslijst en/of contractueel gemaakte afspraken.

Iedere drie maanden op vaste peildata (1 december, 1 maart, 1 juni, 1 september) wordt de afname per deelnemer vastgesteld. Op peildatum 1 december van het lopende jaar wordt de gemiddelde afname vastgesteld. Een eventuele stijging of daling van de gemiddelde afname wordt gefactureerd of gecrediteerd en verrekend in de eindfactuur van december tenzij hier andere afspraken over gemaakt zijn.

### 5.2 Jaarlijkse indexering

Jaarlijks per 1 januari worden de prijs per standaard account, de hardware en de prijs per dienst en specials geïndexeerd op basis van de twee door het Centraal Planbureau (CPB) gepubliceerde percentages volgens de volgende formule:

*50% \* het percentage "loonvoet sector overheid" te vermeerderen met 50% \* het percentage "prijs overheidsconsumptie netto materieel".*

Daarbij wordt uitgegaan van de percentages die het CPB publiceert in december van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de herziening wordt berekend voor het daaraanvolgend jaar.

### 5.3 Vermindering afname

Indien er langdurige verplichtingen worden aangegaan met leveranciers of door de in dienst name van medewerkers kan er geen sprake zijn van een snelle afbouw van de afname. Per product wordt dit vastgesteld en in het productblad beschreven. Een voorbeeld hiervan is de afname van het aantal gebruikers waarvoor de afspraak van toepassing is dat zij met maximaal 3% of 5 per jaar kan dalen.

### 5.4 Betaling

Jaarlijks wordt in januari een voorschotfactuur voor alle afgenomen producten en diensten toegezonden. In december wordt een eindafrekening opgesteld. De voorschotfactuur en de eindafrekening dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Daarna wordt een invorderingsrente van 4 % berekend. Indien voor betaling per kwartaal wordt gekozen, wordt er een opslag van 0,75 % op de totaal factuur gehanteerd.

Tussentijdse afname van extra producten en/of diensten wordt per kwartaal gefactureerd. Deze factureren dienen binnen 30 dagen te worden voldaan. Daarna wordt een invorderingsrente van 4 % berekend.



## **5.5 BTW**

Alle vernoemde bedragen, percentages, toeslagen en dergelijk zijn - ook indien dit niet uitdrukkelijk staat vermeld - exclusief BTW.

## **5.6 Wet Wijzigingen**

Alle vernoemde bedragen, percentages, toeslagen en dergelijk zijn van toepassing op de momenteel van toepassing zijnde wetgeving. Indien wetswijzigingen van kracht worden die een substantieel effect hebben dan kunnen deze effecten doorberekend worden aan de deelnemers aan Equalit.



## Bijlage 1 Overzicht bedrijf kritische en essentiële applicaties

---

De volgende indeling van de applicaties wordt gehanteerd voor de bepaling van de prioriteit waarbij

- de dienstverlening centraal staat;
- een verstoring bij een bedrijf essentiële applicatie de status critical kan krijgen. Dit wordt op dat moment bepaald door de gebruiker, functioneel / applicatiebeheerder en systeembeheer.

Bedrijf kritische applicaties (nodig voor primaire proces)	Bedrijf essentiële applicaties
<ul style="list-style-type: none"><li>• Website (Equalit deel)</li><li>• DMS (incl. doc. generator)</li><li>• Burgerzaken</li><li>• Broker</li><li>• DDS / gegevensmakelaar</li><li>• Elektronische formulieren</li><li>• Zaaksysteem</li><li>• Antwoordportaal (klantcontact centrum)</li><li>• Gegevensmagazijn</li><li>• Telefonie</li><li>• Vergunningensysteem</li><li>• Sociale Zaken</li><li>• Klantgeleiding systeem (incl. kassa e.d.)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Financiën</li><li>• Belastingensysteem</li><li>• HRM systeem</li><li>• Salarissen</li><li>• BAG</li><li>• BGT</li><li>• WKPB</li><li>• WION</li><li>• Meldingen Openbare Ruimten</li><li>• Jongerenmonitor</li></ul>