

Dienstverleningshandvest Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS

De deelnemende colleges aan de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS,

Gelet op artikel 5 van de Gemeenschappelijke regeling SSC Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS, dat bepaalt dat een nadere uitwerking van deze regeling in een dienstverleningshandvest plaatsvindt,

stellen het volgende dienstverleningshandvest vast:

Dienstverleningshandvest Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS

Hoofdstuk 1 Algemene bepalingen

Artikel 1 Begripsbepalingen

Op dit dienstverleningshandvest is de gemeenschappelijke regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS van toepassing. Naast de in die regeling gehanteerde definities wordt in dit dienstverleningshandvest verstaan onder:

- a. derde: contractpartner van ONS, niet zijnde een deelnemer, als bedoeld in artikel 4, zevende lid van de regeling.
- b. dienstverlening: de bedrijfsvoeringsgebieden of taken die ONS voor de deelnemers of derden uitvoert op basis van de regeling;
- c. dienstverleningshandvest: het onderhavige handvest waarin nadere uitwerking wordt gegeven aan de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS;
- d. dienstverleningsovereenkomst: de uit dit dienstverleningshandvest voortvloeiende overeenkomsten, bevattende de afspraken over het verlenen van diensten en de condities waaronder ONS aan elk van de deelnemers of aan derden diensten verleent;
- e. maatwerk: alle werkzaamheden, alle dienstverlening en alle producten waarvan de deelnemers hebben besloten dat deze door ONS worden geleverd, maar niet door alle deelnemers worden afgenomen, en als zodanig staan aangemerkt in de producten- en dienstencatalogus;
- f. meerwerk: alle werkzaamheden, alle dienstverlening en alle producten die door ONS worden geleverd en die het in de dienstverleningsovereenkomst afgesproken niveau ten aanzien van kwaliteit of kwantiteit te boven gaan. Meerwerk wordt door ONS geleverd op verzoek van en aan een of meer van de deelnemers na overeenstemming over dat specifieke meerwerk door de demandmanagers van die deelnemers.

- g. omgekeerde dienstverlening: dienstverlening die op verzoek van ONS door een deelnemer aan ONS wordt geleverd;
- h. SSC ONS: de bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS
- I. producten- en dienstencatalogus: de producten- en dienstencatalogus als bedoeld in artikel 5 tweede lid van de regeling;
- J. standaard werk: alle werkzaamheden, alle dienstverlening en alle producten waarvan door de deelnemers is besloten dat deze door ONS geleverd worden en die door alle deelnemers worden afgenomen, en als zodanig staan aangeduid in de producten- en dienstencatalogus.

Artikel 2 Producten- en dienstencatalogus

- 1. De taken van SSC ONS zijn uitgewerkt in een producten- en dienstencatalogus.
- 2. De producten- en dienstencatalogus bevat standaard werk en kan maatwerk bevatten.
- 3. De producten- en dienstencatalogus wordt vastgesteld door de bedrijfsvoeringsberaad en vermeldt de datum met ingang waarvan de producten- en dienstencatalogus in werking treedt.
- 4. SSC ONS overlegt jaarlijks met de deelnemers of de producten- en dienstencatalogus moet worden herzien.
- 5. Uitgangspunt van de beschrijving van de producten en diensten is dat deze op één uniforme manier worden geleverd.

Artikel 3 Exclusiviteit

- 1. De producten en diensten uit de producten- en dienstencatalogus worden door de deelnemers alleen bij SSC ONS afgenomen en niet door de eigen organisatie geleverd of bij een derde betrokken.
- 2. De deelnemers geven ten minste opdracht aan SSC ONS tot het uitvoeren van standaard werk.

Hoofdstuk 2 Dienstverlening

Artikel 4 Uitgangspunten producten en diensten

Bij de door SSC ONS te leveren diensten en producten worden door de deelnemers de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- a. de door SSC ONS te leveren producten en diensten worden vraaggericht ontsloten;
- b. de afname van producten en diensten geldt steeds voor een periode van drie jaar.

Artikel 5 Dienstverleningsovereenkomst

1. Tussen SSC ONS en een deelnemer of derde die diensten afneemt wordt een dienstverleningsovereenkomst gesloten waarin de door SSC ONS als opdrachtnemer aan de deelnemer of derde als opdrachtgever te verlenen diensten worden vermeld.
2. De dienstverleningsovereenkomst betreft naast het standaardwerk ten behoeve van de deelnemer of derde in het bijzonder afspraken over maatwerk en voorzienbaar meerwerk.
3. Tevens worden afspraken rondom omgekeerde dienstverlening vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst.

Artikel 6 Kwaliteit van de producten en diensten

1. De kwaliteitscriteria en kwaliteitsnormen voor de te leveren producten en diensten zijn vastgelegd in de producten- en dienstencatalogus.
2. Tenminste jaarlijks wordt aan het bedrijfsvoeringsberaad in ieder geval verslag gedaan over het behalen van de vastgestelde kwaliteitsnormen, alsmede over de in de dienstverleningsovereenkomsten vastgelegde en feitelijk gerealiseerde volumeafspraken.

Hoofdstuk 3 Verplichtingen

Artikel 7 Opdrachtgeverschap/opdrachtnemerschap

1. De deelnemers en SSC ONS treffen de noodzakelijke maatregelen om adequaat invulling te geven aan het opdrachtgeverschap respectievelijk opdrachtnemerschap.
2. Onder de maatregelen als bedoeld in het eerste lid vallen in elk geval het invullen van de volgende rollen:
 - a. de opdrachtgevende c.q. opdrachtnemende rol op strategisch niveau, verantwoordelijk voor het overleg over het verloop van de dienstverlening;
 - b. de regierol op tactisch niveau, verantwoordelijk voor het relatiebeheer en in dat kader coördinerend voor dienstverleningsvraagstukken.
3. De deelnemers en SSC ONS zijn verantwoordelijk voor de communicatie binnen de eigen organisatie over de afgesproken dienstverlening.

Artikel 8 Informatieplicht

De deelnemers informeren elkaar en SSC ONS tijdig over (dreigende) niet nakoming van hun kant van enige verplichting uit de regeling, dit dienstverleningshandvest, een dienstverleningsovereenkomst of enig ander gemaakte schriftelijke afspraak. Voor ONS geldt deze zelfde verplichting richting de deelnemers en derden.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het bepalen van de aard en omvang van de door SSC ONS uit te voeren dienstverlening.
2. SSC ONS is verantwoordelijk voor de uitvoering van de dienstverlening volgens het in de product- en dienstverleningscatalogus vastgelegde kwaliteitsniveau. SSC ONS verzekert zich adequaat tegen schade en/of aanspraken die voort kunnen vloeien uit dit dienstverleningshandvest en de door haar te verlenen diensten en te leveren producten.
3. Opdrachtnemer en opdrachtgever zijn niet gehouden aan de afspraken in dit dienstverleningshandvest indien zich omstandigheden voordoen die niet te wijten zijn aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.

Hoofdstuk 4 Slotbepalingen

Artikel 10 Evaluatie

1. De deelnemers en SSC ONS evalueren dit dienstverleningshandvest jaarlijks.
2. De evaluatie wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het bedrijfsvoeringsberaad als bedoeld in artikel 19 van de regeling.
3. De uitkomsten van de evaluatie kunnen leiden tot wijziging van dit dienstverleningshandvest.

Artikel 11 Wijziging

1. Dit dienstverleningshandvest kan worden gewijzigd conform artikel 5 van de regeling.
2. Wijzigingen worden vastgelegd in een gewijzigd dienstverleningshandvest dat integraal in de plaats treedt van de voorheen geldende versie.

Artikel 12 Geschillenbeslechting

Op geschillen is artikel 25 van de regeling van overeenkomstige toepassing.

Artikel 13 Rangorde documenten

1. Dit dienstverleningshandvest is een uitwerking van de regeling en is daaraan ondergeschikt.
2. De in verband met dit dienstverleningshandvest vastgestelde of overeengekomen documenten kennen de volgende rangorde:
 - I. regeling;
 - II. dienstverleningshandvest;
 - II. producten- en dienstencatalogus;

III. dienstverleningsovereenkomsten.

Artikel 14 Overgangsbepaling afnemen producten en diensten

1. In afwijking van artikel 3 van dit dienstverleningshandvest is het de deelnemers toegestaan een product voor een periode van ten hoogste drie jaar na opname van dat product in de producten- en dienstencatalogus door de eigen organisatie te laten leveren.
2. Onverminderd hetgeen is bepaald in het eerste lid, geldt voor de organisatie die als nieuwe deelnemer toetreedt tot de regeling eveneens een termijn van ten hoogste drie jaar waarin het is toegestaan een reeds in de producten- en dienstencatalogus opgenomen product door de eigen organisatie te laten leveren.
3. De in het eerste lid genoemde termijn vangt aan op de datum van inwerkingtreding van de product- en dienstencatalogus waarin het product voor de eerste maal is opgenomen.
4. De in het tweede lid genoemde termijn vangt aan op de datum van inwerkingtreding van de wijziging van de regeling in verband met de toetreding van de betreffende organisatie.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Dit dienstverleningshandvest treedt in werking op 1 januari 2018, of althans op de dag van inwerkingtreding van de Gemeenschappelijke Regeling Bedrijfsvoeringsorganisatie Shared Service Centrum ONS en geldt voor de duur van de regeling.

Artikel 16 Citeertitel

Dit dienstverleningshandvest wordt aangehaald als Dienstverleningshandvest SSC ONS.

Ondertekend te Zwolle op 2017

Het college van gedeputeerde staten van Overijssel,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Kampen,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Zwolle,